

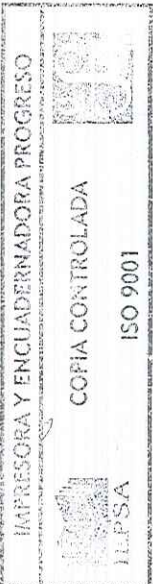
CONTENIDO.

Tema.	Página.
1. –Objetivos.....	2
2.– Alcance.....	2
3.– Referencias.....	2
4. – Definiciones.....	2
5.– Marco Jurídico.....	3
6. – Lineamientos.....	3
7.– Diagrama de Flujo.....	7
8. – Descripción del Procedimiento.....	8
9.– Instructivos de llenado de los Formatos.....	12
10.– Enfoque Cliente – Proveedor.....	20
11. – Recomendaciones de Instancias de Fiscalización.....	20
12.– Control Interno Institucional.....	20
12.1.– Obligaciones del Responsable de Intervenir en la Administración de Riesgos.....	21
12.2.– Obligaciones del Responsable de Informar la Baja de Personal.....	21
13. – Vinculación con otros Sistemas.....	21
14. – Anexos.....	21

ÁMBITO AL QUE PERTENECE.

Este documento respalda el cumplimiento en los siguientes ámbitos:

- Calidad.
- Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Ambiental.
- Soporte Administrativo.

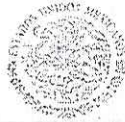


FORMATOS INCLUIDOS EN ESTE DOCUMENTO.

- F-SC-04-02 Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de... Rev.02.
- F-SC-04-05 Clientes a Encuestar y Encuesta Mes de... Rev. 0
- F-SC-04-06 Órdenes de Trabajo y Requisiciones Remisionadas. Rev. 0.

CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.

Fecha de Revisión.	Gerencia.	Unidad Administrativa.	Elaboró.	Revisó y Aprobó.	Autorizó Emisión.
26 de octubre de 2018.	Dirección General.	Coordinación de Innovación y Calidad.	M. Carmen Segundo G. Técnico Especializado de Calidad.	Lic. Juan Carlos Camacho Tufiño. Coordinador de Innovación y Calidad.	Ing. Gilberto Cortés Bastida. Director General.



1.- OBJETIVO.

Incrementar la satisfacción de las partes interesadas, a través de la evaluación y atención oportuna de los hallazgos reportados en conjunto con las áreas involucradas, implementando acciones de mejora, que minimice el riesgo de una reincidencia mayor. Manteniendo el 4% de quejas por debajo del total de la producción entregada, cumpliendo con el Sistema de Gestión de la Calidad.

2.- ALCANCE.

El procedimiento inicia con la captación de quejas, y en continuidad con la encuesta de satisfacción al cliente; para conocer la percepción de las partes interesadas en relación al cumplimiento de los requerimientos solicitados en el servicio y/o bien adquirido por la entidad en cada mes.

3.- REFERENCIAS.

Norma ISO 9001:2015. En el punto 4.2; 4.4.1 (Inciso a, c, f y g); 4.4.2; 5.1.2; 6.2.1; 6.2.2; 7.3 (Inciso a, b); 9.1.3 (Inciso a, b, e, y g); 10.2 (Inciso a y b); 10.2.1; 10.3.

P-SC-02 "Acciones Correctivas y Preventivas".

P-CO-01 Procedimiento de Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido.

P-PR-01 Procedimiento de Control, Medición y Seguimiento Del Proceso y Del Producto.

P-PL-01 Planeación.

P-AL-01 Control, Verificación y Entrega de Materia Prima y/o Materiales.

<http://portaltransparencia.gob.mx/pot/dependencia/showDependencia.do?method=begin& idDependencia=11190>.

4.- DEFINICIONES.

Técnico Especializado.- Persona con los conocimientos especiales en una materia determinada; y que da seguimiento interno a los requerimientos del cliente.

O.T.- Orden de Trabajo.

Cliente.- Organización o persona que recibe un producto y/o adquiere un servicio.

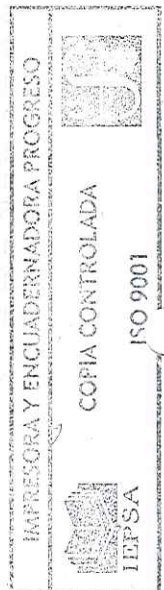
Partes Interesadas.- Es el conjunto de factores internos y externos que ejerce influencia sobre la organización.

Refiere a las áreas dentro de IEPSA que participan en la elaboración de los trabajos realizados Subgerencia Comercial (Atención a Clientes, Embarques); Gerencia de Producción; Adquisiciones; Coordinación de Innovación y Calidad; clientes de la empresa y proveedores.

Satisfacción.- Percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento en el que se han considerado sus requerimientos de impresión y atención.

Queja.- Expresión de insatisfacción por parte del cliente, con respecto a los productos ó el servicio otorgados, principalmente derivados del incumplimiento ó deficiencia en el cumplimiento de un requisito, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Sugerencia.- Comentario emitido por el cliente, que a diferencia de una queja, no se origina del incumplimiento de un requisito, sino que indica la forma en que podría mejorarse el servicio, estando el cliente satisfecho.





Reproceso con cargo a IEPSA.- Rechazo externo de trabajos que no cumplen con las especificaciones técnicas solicitadas por el Cliente y que han sido previamente confirmadas por este mediante la "Carta de Aceptación", motivo por el cual devuelve la obra para que se le realicen los cambios correspondientes. (ORDENES SERIE 7000).

Producto: Resultado de un proceso que cumple con especificaciones para su manufactura, destinado a un cliente.

No conforme: Incumplimiento de un requisito y/o servicio adquirido por la entidad.

Atención al Cliente: Persona y/o área que da atención y seguimiento a los requerimientos del cliente interno y externo.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

5.- MARCO JURÍDICO.

Manual de Organización de Impresora y Encuadernadora Progreso S.A. de C.V.

Manual de Sistema de gestión de Calidad de IEPSA.

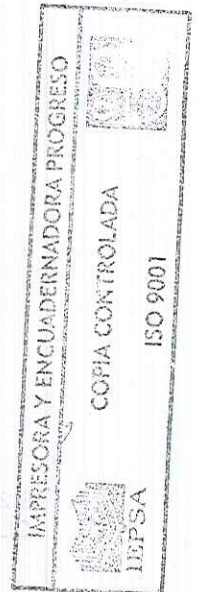
Ley General de Responsabilidad Administrativa.

"Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno", publicado en el DOF, el 03 de Noviembre del 2016.

6.-LINEAMIENTOS.

6.1 LINEAMIENTOS PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE.

1. Con el objetivo de incrementar la satisfacción de nuestros clientes hacia el servicio que les proporciona IEPSA, es fundamental establecer líneas rectoras que propicien su aplicación.
2. Los mecanismos para conocer la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos serán los siguientes:
 - 2.1 Captación de Quejas y Sugerencias del Cliente.
 - 2.2 Incidencia en re-procesos externos con cargo a IEPSA (OT's serie 7000).
3. La información obtenida del punto 2, será utilizada como un valor cualitativo para establecer las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, y lograr una mejora de nuestros procesos, en seguimiento del punto 6 de este lineamiento.
4. El Técnico Especializado de Calidad, podrá difundir la percepción del cliente a las áreas que considere pertinente, con el propósito de impulsar la práctica comunitaria de mejora continua.
5. Según la trascendencia de las mejoras implantadas como seguimiento a la aplicación de la recepción de una queja o sugerencia, se podrá retroalimentar al cliente mediante un correo electrónico o vía telefónica, agradeciendo la información proporcionada y/o informando de las mejoras instrumentadas de acuerdo a lo manifestado. Aplicará cuando el cliente dirija la queja a IEPSA.

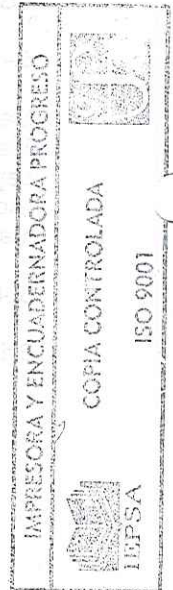




6. La encuesta se aplica mensualmente eligiendo a 3 clientes como mínimo en cada periodo. El criterio para elegir a los clientes a cuestionar podrán ser: importe vendido, quejas, clientes que no hayan sido entrevistados en el año y derivado de alguna solicitud de la Dirección General y/o alguna Gerencia.
- 6.1 Abrir el archivo "Desglose de Encuestas", y descargar las O.T. que se remisionaron por mes en el formato F-SC-04-06 "Órdenes de Trabajo y Requisiciones Remisionadas", para contabilizar aquellas órdenes que su entrega se haya realizado en su totalidad.
- 6.2 En formato F-SC-04-05 "Clientes a Encuestar", anotar la cantidad de órdenes de trabajo que se entregaron a cada cliente por mes, de acuerdo al punto 6.1; para identificar aquellos clientes que se les aplicara la encuesta conforme al punto 7.
- 6.3 El Técnico Especializado de Calidad, deberá solicitar vía correo electrónico al área que brinda Atención al Cliente, el contacto para aplicar la encuesta.
Una vez proporcionado los contactos se notificará mediante oficio con el formato F-SC-04-05 "Clientes a Encuestar y Encuesta Mes de...", a las áreas involucradas en el proceso y de no haber cambios para aplicar la entrevista por los interesados, se procederá con el formato F-SC-04-02 Rev. 02 "Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de...".
7. Cada encuesta aplicada a un mismo cliente deberá hacerse por lo menos 4 meses de distancia, con el fin de permitir la implementación de acciones, antes de la aplicación de un nuevo cuestionario, dando un total máximo de 3 entrevistas por año a un mismo cliente.
- 7.1 Se deberá encuestar cada dos meses a un mismo cliente, siempre y cuando sea a petición de alguna Gerencia y/o el importe vendido, sea mayor en cada mes a un mismo cliente, en comparación con los demás interesados.
8. Las acciones derivadas para mantener y/o incrementar la satisfacción del cliente serán comunicadas a la Coordinación de Innovación y Calidad, para su evaluación ante el Comité de la Calidad de IEPSA.

6.2 LINEAMIENTOS PARA LA OBTENCIÓN Y UTILIZACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE.

1. La recepción de quejas se realizará:
 - a) A través del personal de las diferentes áreas que tienen contacto con el cliente; quienes deberán comunicarlas al Técnico Especializado de Calidad.
 - b) A través de la "Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de..." (F-SC-04-02 Rev. 02).
 - c) A través de la recepción de órdenes de trabajo serie 7000 y/o devoluciones del producto, que por sus características, se derivan del incumplimiento de algún requisito previamente establecido.
 - d) A través de llamadas y/o comunicados del cliente.
 - e) Por cualquier otro medio, siempre que la dirija a IEPSA.
2. La atención de quejas y sugerencias así como la retroalimentación al cliente, las podrá realizar el Área Comercial, Atención a Clientes y el Técnico Especializado de Calidad. Para efectos de control esta última llevará el conteo de quejas; asimismo reportará cada mes el seguimiento a la Coordinación de Innovación y Calidad, para su integración en el Comité de la Calidad de IEPSA.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.

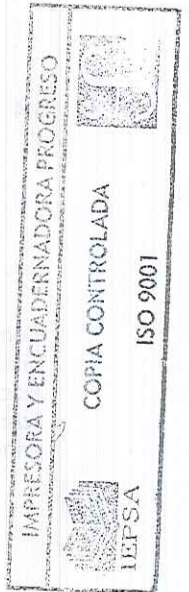
P-SC-04

Página 5 de 21

3. Las quejas y sugerencias del cliente se deberán clasificar de acuerdo al siguiente criterio:
 - A. Si se trata de un comentario, observación o recomendación que nos indique la forma en que podría mejorarse el producto/servicio, sin que represente el incumplimiento a un requisito establecido o implícito, se clasificará como una "Sugerencia".
 - B. Si se trata de un señalamiento puntual sobre el servicio y/o producto que nos indique incumplimiento ó deficiencia en el cumplimiento de un requisito explícito o implícito (en la calidad del producto o en la prestación del servicio), se clasificará como una "Queja".
4. Se confirmará la certeza del motivo de queja y si es susceptible de darle seguimiento (a nivel de procesos internos de IEPSA), mediante vía sistema, producto, entrevista, etc., según se requiera.
5. Se analizará la relevancia de la queja y de ser necesario se convocará al área (s) implicada (s) para darle seguimiento y determinar acción inmediata (en caso de que el cliente así lo requiera).
6. Se indagará (mediante registros, solicitud de respuesta al área implicada, seguimiento vía sistema, etc. Según se requiera). Hasta determinar:
 - A) La CAUSA
 - B) Si es RESPONSABILIDAD DE IEPSA, de un proveedor o del cliente.
 - C) Si hay antecedentes de quejas en el año anterior, que puedan señalar reincidencia en el motivo de queja.
 - D) Se archivará la información que la identifique "Encuestas de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de..." (F-SC-04-02 Rev. 02).
 - E) Se canalizará la queja al área correspondiente vía correo electrónico o documental.
 - F) Según trascendencia, se retroalimentará al cliente (ver 6.1 No. 4)
 - G) Si la evidencia muestra que el cliente es el responsable, se le brindará orientación para trabajos sucesivos.
 - H) Si el resultado del análisis arrojará que la responsabilidad es de IEPSA o de uno de sus proveedores, se solicitará retroalimentación a las áreas correspondientes en cuanto a las acciones que se deberán llevar a cabo para evitar la recurrencia en otros trabajos (Ver P-SC-02 "Acciones Preventivas y Correctivas").
 - I) La atención de quejas deberá ser a la brevedad, pudiendo comunicarse y/o atenderse verbalmente al momento de recibir las. El seguimiento a las acciones, deberá ser informada periódicamente ante el Comité de la Calidad de IEPSA, las acciones correctivas que aún permanezcan abiertas (Ver Procedimiento P-SC-02 "Acciones Preventivas y Correctivas". Lineamiento No. 6).

6.3 LINEAMIENTOS PARA LA OBTENCIÓN Y UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE REPROCESOS EXTERNOS CON CARGO A IEPSA (SERIE 7000).

1. La Gerencia Comercial enterará al Técnico Especializado de Calidad y/o al titular de la Coordinación de Innovación y Calidad, así como a la Gerencia de Producción, del surgimiento de una orden de trabajo serie 7000, girándole una copia de dicha orden, a partir de lo cual podrá proceder a su seguimiento.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.	P-SC-04
	Página 6 de 21

- Las órdenes de reproceso con cargo a IEPSA (Serie 7000) se contabilizarán como quejas, por lo cual las pautas establecidas para el tratamiento de recomendaciones y quejas son aplicables a su seguimiento.
- Si alguna queja genera una orden de trabajo serie 7000, se elaborará la correspondiente Cédula de Acción Correctiva (F-SC-02-01) llenando los datos generales y la descripción del hallazgo y se aplicará el procedimiento P-SC-02 "Acciones Correctivas y Preventivas".
- La serie 7000, no necesariamente deberá estar acompañada por una queja escrita, bastará con la generación de la misma ya que se generan a solicitud del cliente, cuando un trabajo es rechazado por no cumplir con las especificaciones pactadas.
- Las devoluciones que no generen serie 7000, también serán consideradas como quejas.
- Podrán incluirse varias quejas en una misma Acción Correctiva, siempre que la causa de su surgimiento sea la misma o correspondan al mismo proceso en que se generó.

6.4 LINEAMIENTOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO.

El Técnico Especializado de Calidad, asistirá a las reuniones convocadas por el personal que brinda Atención al Cliente y/o departamento que así lo requiera, para dar seguimiento al proceso del producto interno.

LINEAMIENTO ÚNICO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.

Con la finalidad de mantener la integridad de los documentos normativos internos que pertenezcan al Sistema de Gestión Integral de la entidad, *se requiere que todos los usuarios que consulten este documento, conozcan y cumplan con lo establecido en el Anexo "Qué debemos saber en cuanto al Control de los Documentos del Sistema de Gestión Integral"*, que está situado al principio de cada carpeta de procedimientos e instructivos del SGC.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO

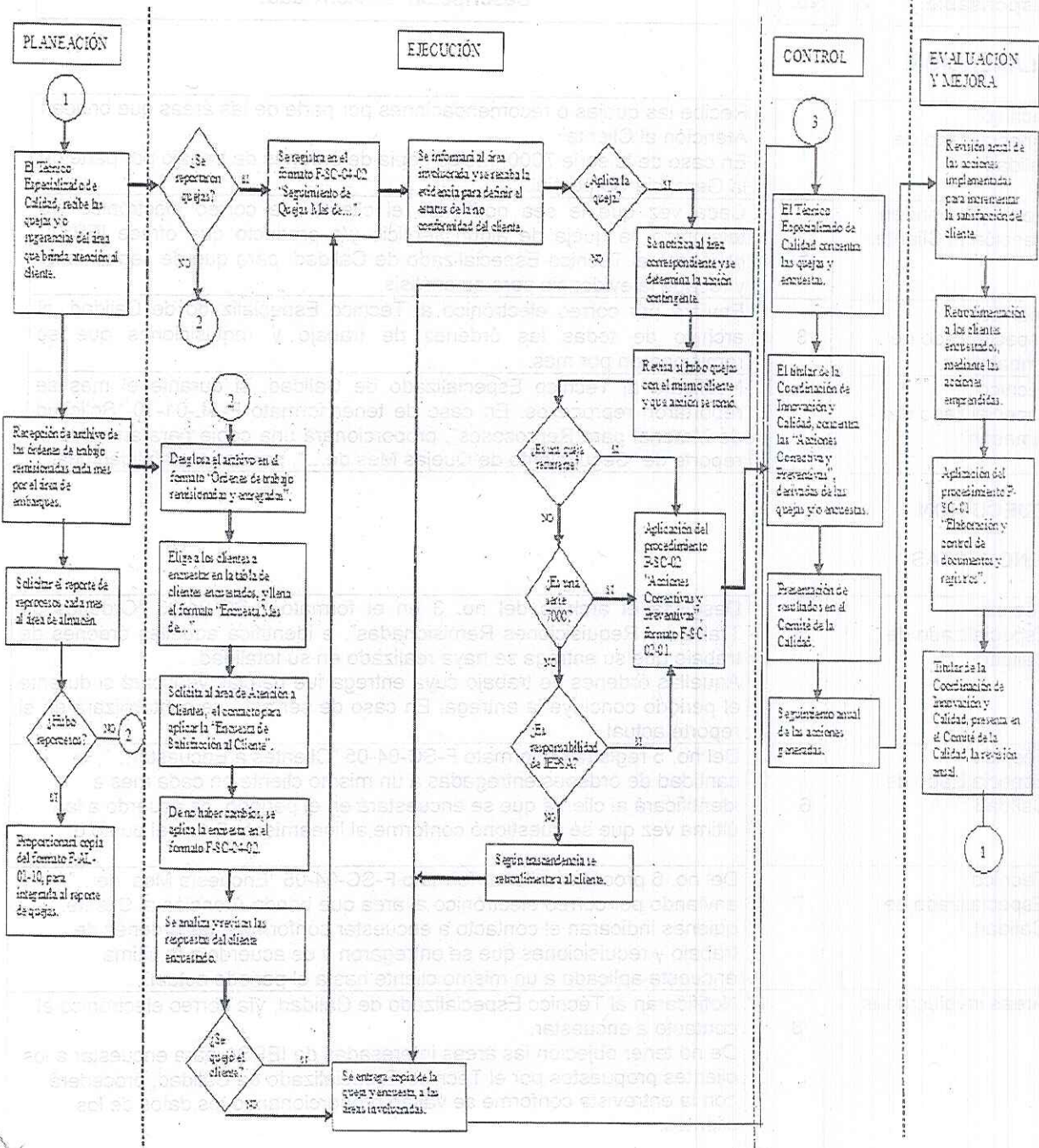
COPIA CONTROLADA

ISO 9001

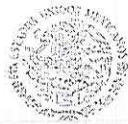
IEPSA



7. - DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
COPIA CONTROLADA
ISO 9001
IEPSA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.	P-SC-04
	Página 8 de 21

8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable.	No.	Descripción de Actividad.
--------------	-----	---------------------------

PLANEACIÓN.

Técnico Especializado de Calidad.	1	Recibe las quejas o recomendaciones por parte de las áreas que brindan Atención al Cliente En caso de la serie 7000, recibe copia de órdenes de trabajo por parte de la Gerencia Comercial.
Áreas que brinden Atención al Cliente.	2	Cada vez que le sea notificado el cliente vía correo electrónico y/o telefónico, la queja de algún servicio y/o producto que ofrece IEPSA; notificará al Técnico Especializado de Calidad, para que dé seguimiento y recabe la evidencia para su análisis.
Técnico Especializado de Embarques.	3	Enviará por correo electrónico al Técnico Especializado de Calidad, el archivo de todas las órdenes de trabajo y requisiciones que se remisionaron por mes.
Técnico Especializado de Almacén.	4	Notificará al Técnico Especializado de Calidad, si durante el mes se reportaron reprocesos. En caso de tener formato F-AL-01-10 "Solicitud de Material para Reprocesos", proporcionara una copia para anexarla al reporte de "Seguimiento de Quejas Mes de...", para su trazabilidad final.

EJECUCIÓN

ENCUESTAS

Técnico Especializado de Calidad.	5	Desglosa el archivo del no. 3 en el formato F-SC-04-06 "Órdenes de Trabajo y Requisiciones Remisionadas", e identifica aquellas órdenes de trabajo que su entrega se haya realizado en su totalidad. Aquellas órdenes de trabajo cuya entrega fue parcial, verificará si durante el periodo concluye la entrega. En caso de ser así, se contabilizará en el reporte actual.
Técnico Especializado de Calidad.	6	Del no. 5 registra en formato F-SC-04-05 "Clientes a Encuestar..."; la cantidad de órdenes entregadas a un mismo cliente en cada mes e identificará al cliente que se encuestará en el periodo, de acuerdo a la última vez que se cuestionó conforme al lineamiento 6.1., del punto 6.
Técnico Especializado de Calidad.	7	Del no. 6 proceder a llenar formato F-SC-04-05 "Encuesta Mes de...", enviando por correo electrónico al área que brinda Atención al Cliente, quienes indicaran el contacto a encuestar conforme a las órdenes de trabajo y requisiciones que se entregaron y de acuerdo a la última encuesta aplicada a un mismo cliente hasta el periodo actual.
Áreas involucradas	8	Notificaran al Técnico Especializado de Calidad, vía correo electrónico el contacto a encuestar. De no tener objeción las áreas interesadas de IEPSA para encuestar a los clientes propuestos por el Técnico Especializado de Calidad, procederá con la entrevista conforme se vayan proporcionando los datos de los clientes.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
 COPIA CONTROLADA
 ISO 9001
 IEPSA



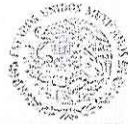
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente. **P-SC-04**
Página 9 de 21

Técnico Especializado de Calidad.	9	Una vez obtenido todos los contactos para la encuesta, se notificará mediante oficio con el formato F-SC-04-05 "Encuesta Mes de..." y continua con formato F-SC-04-02 Rev.01 "Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de..." (Ver lineamiento 6.2 Lineamientos para la obtención y utilización de quejas y sugerencias del cliente).
Técnico Especializado de Calidad.	10	De ser necesario, revisa y actualiza las preguntas para la aplicación de las encuestas con el objetivo de mejorar el servicio y/o la atención en general de la entidad.
Técnico Especializado de Calidad.	11	Analiza y revisa las respuestas del cliente del último cuestionario aplicado y qué seguimiento se dio.
Técnico Especializado de Calidad.	12	Analiza las respuestas del cliente encuestado para determinar si es una queja, comentario o sugerencia.
Técnico Especializado de Calidad.	13	¿Se quejó el cliente? Si. Continúa con el no. 15. No. Continúa con el no. 14.
Técnico Especializado de Calidad.	14	Entrega una copia de las encuestas aplicadas cada mes a las áreas involucradas, según la trascendencia y/o la forma como afecte el Sistema de Gestión de la Calidad. Todo aquel documento que sirva para seguimiento y cumplimiento de la encuesta aplicada, deberá ser integrada y resguarda en la carpeta "Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas..."

QUEJAS Y SERIE 7000.

Técnico Especializado de Calidad.	15	Conforme al no. 2 registra en formato F-SC-04-02 "Seguimiento de Quejas mes de...", y se indagará con las áreas pertinentes, para recabar la evidencia que defina el estatus de la queja.
Técnico Especializado de Calidad.	16	¿Aplica la queja? Si. Continúa con el no. 17. No. Regresa al no. 14.
Técnico Especializado de Calidad.	17	Se informará al área involucrada mediante, correo electrónico exponiendo la no conformidad del cliente, para solicitar al área implicada, la acción contingente que se tomará para atender lo suscitado.
Técnico Especializado de Calidad.	18	Revisará si en las encuestas anteriores hubo quejas con el mismo cliente y que acciones se tomaron.
Técnico Especializado de Calidad.	19	¿Es una queja recurrente? Si. Se aplicará el procedimiento P-SC-02 "Acciones Preventivas y Correctivas" formato F-SC-02-01 "Cédula de Acción Preventiva y Correctiva", y dará seguimiento conforme al no. 20. No. Continúa con el no. 24.
Técnico Especializado de Calidad.	20	¿Es una serie 7000? Si. Aplicará el procedimiento P-SC-02 "Acciones Preventivas y Correctivas", formato F-SC-02-01 "Cédula de Acción Preventiva y Correctiva", y dará seguimiento conforme al no. 21. No. Continúa con el no. 24.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
 COPIA CONTROLADA
 ISO 9001
 IEPSA

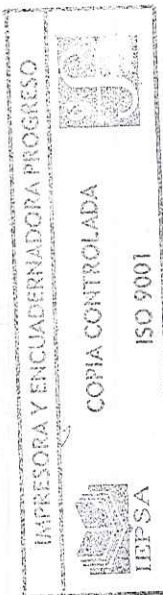


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.	P-SC-04
	Página 10 de 21

Gerencia Comercial.	21	Entregará copia de la orden de trabajo con serie 7000, al Técnico Especializado de Calidad y la incluirá en el formato F-SC-02-01, para su seguimiento.
Técnico Especializado de Calidad.	22	Investiga para determinar la causa de la queja (serie 7000), conforme al no. 15 y no. 20. Se identificará si está en el ámbito de acción de IEPSA, así como si es una queja recurrente.
Técnico Especializado de Calidad	23	¿Es responsabilidad de IEPSA? Si. Aplicará el procedimiento P-SC-02 "Acciones Preventivas y Correctivas". De ser una reincidencia, exponer ambos casos en el formato F-SC-02-01 "Cédula de Acción Preventiva y Correctiva", para dar seguimiento conforme al no. 25. No. Continúa con el no. 24.
Técnico Especializado de Calidad.	24	Da seguimiento al cumplimiento de las acciones contingentes y correctivas determinadas de las quejas. Según trascendencia se retroalimentara al cliente. Continúa con el no. 26.
Áreas involucradas/ Técnico Especializado de Calidad.	25	Una vez concluida la serie 7000, firmaran formato F-SC-02-01 "Cédula de Acción Preventiva y Correctiva" El Técnico Especializado de Calidad, entregará el documento original al titular de Coordinación de Innovación y Calidad, para su resguardo. Se complementara la trazabilidad de la inconformidad con formato F-SC-04-02 "Seguimiento de Quejas Mes de..." siempre y cuando aplique.
Técnico Especializado de Calidad.	26	Cada mes entregará una copia del formato F-SC-04-02 "Seguimiento de Quejas Mes de...", a las áreas involucradas, para informar el avance de los hallazgos que se reportaron tanto del área que brinda Atención al Cliente, como de las encuestas aplicadas, hasta que concluya la no conformidad.
Titular de la Coordinación de Innovación y Calidad.	27	Expone ante el Comité de la Calidad, el seguimiento de las quejas, y solicita retroalimentación del Técnico Especializado de Calidad y del área involucrada; respecto a la necesidad de tomar acciones para mantener y/o aumentar la satisfacción del cliente.

CONTROL.

Técnico Especializado de Calidad.	28	Concentra las quejas y percepciones del cliente captadas de las encuestas en la carpeta correspondiente para su control.
Titular de la Coordinación de Innovación y Calidad.	29	Solicita al Técnico Especializado de Calidad, las acciones correctivas derivadas de las encuestas de satisfacción al cliente y/o quejas que por su condición, propiciaron una serie 7000 y/o reincidencias de las quejas conforme al no. 25.
Titular de la Coordinación de Innovación y Calidad.	30	Realiza un seguimiento anual de los cuestionarios revisando la evolución de la satisfacción del cliente hacia las respuestas obtenidas; presentándolo en el próximo Comité de la Calidad.





EVALUACIÓN Y MEJORA.

Titular de la Coordinación de Innovación y Calidad/ Comité de la Calidad/ Grupo de Trabajo.	31	Determinan y revisan anualmente las acciones necesarias para incrementar y/o mantener la satisfacción de los clientes; tendencias de las quejas y encuestas aplicadas por el Técnico Especializado de Calidad, solicitando al área que corresponda, las acciones que tomaron para evitar reincidencias (Ver Procedimiento P-SC-02 "Acciones Preventivas y Correctivas").
Técnico Especializado de Calidad.	32	Según la trascendencia de las mejoras implantadas, podrá retroalimentar a los clientes encuestados (Ver 6.2 Lineamientos para conocer la percepción del cliente No. 5).
Áreas involucradas.	33	Emprenden las acciones necesarias, según lo determine el grupo de trabajo y/o Comité de la Calidad.
Titular de la Coordinación de Innovación y Calidad/ Técnico Especializado de Calidad.	34	Para la implementación de la mejora de los hallazgos, quejas o sugerencias obtenidas anualmente, se procederá al procedimiento P-SC-01 "Elaboración y Control de Documentos y Registros"; que así lo requiera y se presentara ante el comité de la calidad.
Titular de la Coordinación de Innovación y Calidad/ Técnico Especializado de Calidad.	35	Revisan las acciones emprendidas y repite el procedimiento de "Seguimiento de Satisfacción al Cliente", para evitar reincidencias en el año siguiente.

[Handwritten signature and scribbles]

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
 COPIA CONTROLADA
 ISO 9001
 IEPSA

SEP

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



FONDO DE CULTURA ECONÓMICA

IEPSA

8.- INSTRUCTIVOS DE LLENADO DE LOS FORMATOS.

FORMATO F-SC-04-02. Rev. 02.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

IEPSA

Cliente 1	Fecha 2
Encuestado 3	
Correo Electrónico 4	
Teléfono 5	Extensión 6

1. Con base a las entregas realizadas durante el periodo de **7**
¿Como IEPSA ha cubierto sus expectativas en?

	Malo	Regular	Buena	Excelente
Entrega del producto				
Cantidad y acabado				
Atención a Clientes				
Cotización				
Facturación				
Otros				

2. COMENTARIOS U OBSERVACIÓN **8**

Realizó Encuesta: **9**

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
 COPIA CONTROLADA
 ISO 9001
 IEPSA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.

P-SC-04

Página 13 de 21

SEGUIMIENTO DE QUEJAS MES DE **10**

FECHA.	CLIENTE.	O.T. / REQ.	DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA.
11	12	13	14

[Handwritten signature]

Elaboró:

15

F-SC-04-02. Rev. 02.

Rev. 13

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
 COPIA CONTROLADA
 ISO 9001
IEPSA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.	P-SC-04
	Página 14 de 21

Instructivo de llenado F-SC-04-02. Rev. 02.
Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de...

Objetivo:	Obtener a través de las entrevistas, la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos en el servicio general que ofrece IEPSA. Así como dar seguimiento a las no conformidades, que desde la perspectiva del interesado, la entidad no cubrió en tiempo y forma.
Responsable de la elaboración:	Técnico Especializado de Calidad.
Frecuencia:	Cada mes.
Responsable de la revisión:	Coordinación de Innovación y Calidad.
Responsable de la autorización:	Coordinación de Innovación y Calidad.
Forma de llenado:	Manual y PC.

No.	Elemento.	Descripción.
1.	Cliente.	Anotar el nombre del Cliente a encuestar.
2.	Fecha.	Anotar la fecha en que se está aplicando la encuesta vía telefónica.
3.	Encuestado.	Anotar el nombre de la persona encuestada.
4.	Correo Electrónico.	Anotar el correo electrónico de la persona encuestada.
5.	Teléfono.	Anotar el número telefónico de la persona encuestada.
6.	Extensión.	Anotar el número de la extensión telefónica en caso de que cuente con alguna.
7.	1. Con base a las entregas realizadas durante el período de _____ ¿Cómo IEPSA ha cubierto sus expectativas en? Entrega del producto, Calidad y acabado, Atención a Clientes, Cotización, Facturación y Otros.	Marcar con una "X" la opción que el cliente considere adecuada de acuerdo al desempeño de IEPSA. Si es Malo, Regular, Bueno y Excelente.
8.	2. Comentarios u observación.	Llenar en caso de que el cliente se queje en consecuencia de la pregunta 1 del número 7.
9.	Realizó Encuesta:	Escribir nombre y firma de quien realizó la encuesta.
10.	Seguimiento de Quejas Mes de.	Agregar el mes del seguimiento de la queja junto con el año en curso.
11.	Fecha.	Anotar la fecha de cuando se generó la queja.
12.	Cliente.	Anotar el cliente de acuerdo a la obra que se generó la queja.
13.	O.T. y/o Requisición.	Anotar el número de la orden de trabajo y/o requisición de la obra, por la cual, se quejó el cliente.
14.	Descripción de la Queja.	Describir la queja del cliente y la acción a tomar hasta concluir con la entrega.
15.	Elaboró:	Anotar el nombre de la persona que realiza el seguimiento de quejas.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO

COPIA CONTROLADA

ISO 9001



FORMATO ÓRDENES DE TRABAJO Y REQUISICIONES REMISIONADAS.

ORDENES DE TRABAJO REMISIONADAS MES DE 1									
NÚM.	REMISIÓN	FECHA DE ENTREGA	O.T.	TÍTULO	CLIENTE	FECHA DE ENTREGA A PARTIR DEL Vo. Bo. AUTORIZADO.	TIRO	CANTIDAD ENTREGADA	OBSERVACIONES
1	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

ORDENES DE REQUISICIÓN REMISIONADAS MES DE 2									
NÚM.	REMISIÓN	FECHA DE ENTREGA	O.T.	TÍTULO	CLIENTE	FECHA DE ENTREGA A PARTIR DEL Vo. Bo. AUTORIZADO.	TIRO	CANTIDAD ENTREGADA	OBSERVACIONES
1									
2									
3									
4									
5									

Elaboró: _____ 13

F-SC-04-06. Rev. 0.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO

COPIA CONTROLADA

ISO 9001

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



FONDO
DE CULTURA
ECONÓMICA

IEPSA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.

P-SC-04

Página 16 de 21

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO F-SC-04-06. Rev. 0.
ORDENES DE TRABAJO Y REQUISICIONES REMISIONADAS.

Objetivo:	Registrar el total de órdenes de trabajo y requisiciones, que su entrega haya sido en su totalidad, para realizar el reporte mensual.
Responsable de la elaboración:	Técnico Especializado de Calidad.
Frecuencia:	Cada mes.
Responsable de la revisión:	Coordinación de Innovación y Calidad.
Responsable de la autorización:	Coordinación de Innovación y Calidad.
Forma de llenado:	Archivo programa Excel.

No.	Elemento.	Descripción.
1	ORDENES DE TRABAJO REMISIONADAS.	Son aquellas O.T., con la serie 1000, 2000, etc., que se entregaron en cada mes (contemplando la maquila), y que su envío haya sido en su totalidad y/o una parcialidad. La obra que se reciba como parcial, se contabilizara en el mes que se concluya la orden de trabajo.
2	REQUISICIONES REMISIONADAS	Son todas aquellas O.T., con la serie 8000 y/o 9999; que se entregaron en cada mes (contemplando la maquila), y que su envío haya sido en su totalidad y/o una parcialidad. La obra que se reciba como parcial, se contabilizara en el mes que se concluya la orden de trabajo.
3	NUM.	Número cronológico de las órdenes de trabajo.
4	REMISION.	Número de la remisión de la orden de trabajo.
5	FECHA DE ENTREGA.	Fecha en la que se realizó la entrega del producto al cliente.
6	O.T.	Número de la orden de trabajo entregada y año con el que se dio de alta en el sistema.
7	TITULO.	Nombre de la orden de trabajo.
8	CLIENTE.	Nombre del cliente a quien se entregó el producto.
9	FECHA DE ENTREGA A PARTIR DEL Vo. Bo. AUTORIZADO.	Anotar la fecha con la que el cliente autorizo en su totalidad la producción y/o conforme a los días que indica la cotización visualizar su fecha de próxima entrega.
10	TIRO.	Cantidad de ejemplares aprobados para la realización de la producción.
11	CANTIDAD ENTREGADA	Número de ejemplares que se enviaron al cliente (total y/o parcial).
12	OBSERVACIONES.	Toda anotación que sirva de seguimiento para referencia y control de la orden de trabajo.
13	ELABORÓ:	Nombre de la persona que realizó el llenado del formato.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO

COPIA CONTROLADA

ISO 9001



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente. P-SC-04
Página 17 de 21

FORMATO F-SC-04-05. Rev. 0. ENCUESTA MES DE...

ENCUESTA MES DE **1** DEL 2018.

CLIENTE A ENCUESTAR.	O.T.	TÍTULO.	ENTREGAS REALIZADAS EN EL MES.	PERIODO DESDE LA ÚLTIMA ENCUESTA.
2	3	4	5	6

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
 COPIA CONTROLADA
 ISO 9001
 IEPSA

Elaboró: _____ **7** _____



FORMATO F-SC-04-05. Rev. 0.

9 CLIENTE	10 CANTIDAD ENTREGADA EN EL MES DE:												TOTAL DE ENTREGAS REALIZADAS
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
FCE	35	30	61	15	41	64	62	34	11	0	0	0	356
SCJN													11
SEP													
INMUJERES													
TEPJF													
SECRETARIA DE SALUD													
DGP/ SECRETARIA DE CULTURA													
DGB/ SECRETARIA DE CULTURA													
CONAFE													
INEA													
IMSS													
SEGURO POPULAR													
PROFECO													
INAI													
INEE													
SEDESOL													
SSA/ HIDALGO													
SER PROFED Y PROTECCIÓN FEDERAL													
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA													
INEHRM													
INEGI													
MAGNOGRAF													
INBA													
INAH													
INALI													
IPN													
CONAPRED													
ACUMULADO TOTAL POR MES	35	30	61	15	41	64	62	34	11	0	0	0	356

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
 COPIA CONTROLADA
 ISO 9001
 IEPSA

ELABORÓ: _____ 7



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.	P-SC-04
	Página 19 de 21

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO F-SC-04-05. REV.0.
CLIENTES A ENCUESTAR Y ENCUESTA MES DE....**

Objetivo:	Conforme a las entregas que se realizaron en cada periodo, elegir a los clientes que se van a cuestionar, dando a conocer al área de atención al cliente las órdenes de trabajo que se remisionaron en su totalidad de un mismo cliente y proporcionen el contacto.
Responsable de la elaboración:	Técnico Especializado de Calidad.
Frecuencia:	Cada mes.
Responsable de la revisión:	Coordinación de Innovación y Calidad.
Responsable de la autorización:	Coordinación de Innovación y Calidad.
Forma de llenado:	Captura de datos en Excel.

No.	Elemento.	Descripción.
1	ENCUESTA MES DE.	Anotar el mes y año que corresponda a realizar la encuesta.
2	CLIENTE A ENCUESTAR.	Nombre del cliente que se le aplicará el cuestionario.
3	O.T.	Anotar todas las órdenes de trabajo de producto terminado que se entregaron en cada mes, a un mismo cliente.
4	TITULO.	Nombre de la orden de trabajo.
5	ENTREGAS REALIZADAS EN EL MES DE...	Mes en el que se realizó la entrega de las órdenes de trabajo del número 3.
6	PERIODO DESDE LA ÚLTIMA ENCUESTA.	Fecha posterior a la última aplicación de la encuesta a un mismo cliente.
7	ELABORÓ:	Nombre de la persona que realizó el llenado del formato.
8	CLIENTES A ENCUESTAR (AÑO).	Anotar el año que corresponde la encuesta para elegir a los clientes que se entrevistaran, conforme a la entrega del producto terminado.
9	CLIENTE.	Anotar nombre del cliente a quien se entregó producto terminado.
10	CANTIDAD ENTREGA EN EL MES DE:	Anotar debajo de cada mes del año, el total de órdenes de trabajo que se entregaron a un mismo cliente, de acuerdo al formato F-SC-04-06. En el cuadro debajo de cada mes, sombrear al cliente que se encuestara en el periodo para llenar "Encuesta Mes de...".
11	TOTAL DE ENTREGAS REALIZADAS.	Es la suma de todas las órdenes de trabajo que se entregaron por mes y por año a un mismo cliente.
12	ACUMULADO TOTAL POR MES:	Es la suma de todas las órdenes que se entregaron por mes de todos los clientes.

[Handwritten signature]

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO
 COPIA CONTROLADA
 IEFSA ISO 9001



10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR.

Todos somos clientes y a la vez proveedores de otros procesos, ya que tal como necesitamos de otras áreas para llevar a cabo correctamente nuestro trabajo, el resultado de nuestra labor, a su vez, es la materia prima para otros procesos.

Por ello, el servicio que les brindamos a nuestros clientes internos es tan importante como el que proporcionamos a nuestros clientes externos, ya que **para que el cliente externo esté satisfecho, debe estar satisfecho el cliente interno.**

De esta forma, **todas las áreas requerimos trabajar con el Enfoque Cliente-Proveedor**, es decir, con el objetivo de satisfacer a nuestro cliente, sea interno o externo, ya que nuestro trabajo *siempre* impactará en el resultado final de otras áreas.

Particularmente, cada área podrá consultar y/o actualizar quiénes son sus clientes internos y externos para cada uno de sus procesos, en el **Manual de Gestión de la Calidad de IEPSA.**

11. – RECOMENDACIONES DE INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN.

Se deberá incorporar las recomendaciones preventivas definitivas, emitidas por instancias de fiscalización con el fin de evitar recurrencia en las observaciones determinadas.

12. – CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL.

De conformidad con el "ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de Noviembre del 2016".

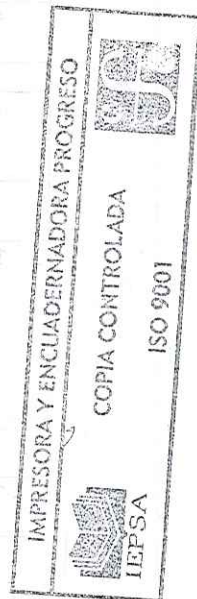
Todos los servidores públicos tenemos la obligación de contribuir a la actualización y mejoramiento continuo del Control Interno Institucional.

El Control Interno Institucional es el conjunto de medios, mecanismos o procedimientos del cual todos somos responsables, que tienen el propósito de:

1. Conducir las actividades correspondientes hacia el logro de los objetivos y metas institucionales
2. Obtener información confiable y oportuna,
3. Cumplir con el marco jurídico, y
4. Evitar pérdidas o daños al erario federal.

Para continuar lográndolo, es responsabilidad de todos los que laboramos en IEPSA:

1. **Conocer** el Reglamento Interior de Trabajo, el Código de Conducta de la entidad, el Manual de Bienvenida y los manuales, procedimientos e instructivos que rijan nuestro trabajo.
2. **Llevar a cabo nuestras actividades tal como se describe en ellos**, con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos, dentro del Marco Jurídico aplicable;
3. **Asegurarse de que la información que generemos sea confiable y oportuna**, para seguir propiciando el adecuado rendimiento de cuentas por parte de IEPSA y su ejercicio transparente como entidad paraestatal; y
4. **Actualizar y tomar acciones periódicamente respecto de nuestro inventario de riesgos por área**, a fin de prevenir la realización de los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos o causar daños al erario federal.





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.	P-SC-04
	Página 21 de 21

12.1. - OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INTERVENIR EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.

Llevar acabo la administración de riesgos de cada una de las actividades que se realizan de acuerdo a la función para determinar lo siguiente:

1. Identificar los riesgos de acuerdo a la magnitud del impacto y frecuencia de ocurrencia.
2. Llevar acabo las actividades de control para la administración adecuada de los riesgos.

12.2.- OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INFORMAR LA BAJA DEL PERSONAL.

Todos los servidores públicos responsables de cada área tienen la obligación de informar por oficio o por correo electrónico a la Coordinación de Informática y al Departamento de Recursos Humanos, la cancelación de los accesos a los sistemas internos del personal que causa baja de IEPSA.

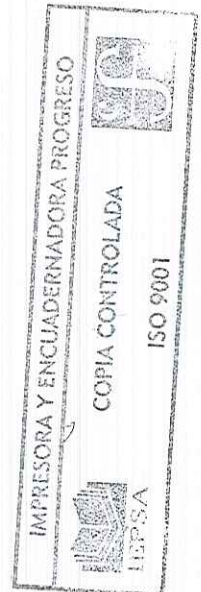
13. - VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS.

P-AL-01 Control, Verificación y Entrega de Materia Prima y/o Materiales.

14. - ANEXOS.

Ninguno.

[Handwritten signature and scribbles]



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SEGUIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1.1. DELIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INTERVENIR EN LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El nivel de riesgo es el resultado de la combinación de los factores de riesgo de cada una de las actividades que se realizan en la función para determinar su prioridad.

- 1. Identificar los riesgos de acuerdo a la magnitud del impacto y frecuencia de ocurrencia.
- 2. Nivel de riesgo es el resultado de la combinación de cada uno de los factores.

1.2. DELIGACIONES DEL RESPONSABLE DE INFORMAR LA BALSA DEL PERSONAL

Todos los servidores públicos responsables de cada área tienen la obligación de informar al Director de Recursos Humanos y al Departamento de Informática y Desarrollo de Recursos Humanos la información de los servidores que han sido sancionados por los sistemas de los servidores de los sistemas de información que controla el BSA.

1.3 - VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS

El AL-01 Control, Verificación y Entrega de Materiales Prima de Insumos.

1.4 - ANEXOS
Ninguno.

ESTADO DE GUATEMALA

Ministerio de Economía y Finanzas

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS