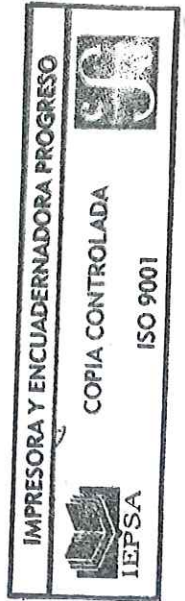




<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 1 de 21

**CONTENIDO.**

<b>Tema.</b>	<b>Página.</b>
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 al Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de... Rev.03
- F-SC-04-05 Clientes a Encuestar y Encuesta Mes de... Rev. 1
- F-SC-04-06 Órdenes de Trabajo y Requisiciones Remisionadas. Rev. 1

**CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.**

<b>Fecha de Revisión.</b>	<b>Gerencia.</b>	<b>Unidad Administrativa.</b>	<b>Elaboró.</b>	<b>Revisó y Aprobó.</b>	<b>Autorizó Emisión.</b>
28 de junio de 2024.	Dirección General.	Coordinación de Innovación y Calidad.	Octavio Díaz Nájera Analista de Calidad.	Lic. Juan Carlos Camacho Tufiño. Coordinador de Innovación y Calidad.	Lic. Aidee Rodríguez Ortega Directora 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 3% 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 a los Clientes; 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 para el Sistema de Gestión de Calidad.  
P-CO-01 Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido.  
P-PR-01 Control, Seguimiento y Medición Del Proceso y Del Producto.  
P-PL-01 Planeación y Control de la Producción.  
P-AL-01 Almacén e inventarios.

**4.- DEFINICIONES.**

**Analista de Calidad.-** Persona con los conocimientos especiales en materia de Calidad y responsable del seguimiento al producto y satisfacción 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 Institucional, 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 a los servicios otorgados, principalmente derivados del incumplimiento ó deficiencia en la observancia 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.





<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 3 de 21

**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 DE TRABAJO SERIE 7000).

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

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

**Atención Institucional:** Persona y/o área que da atención y seguimiento a los requerimientos de los Clientes 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.

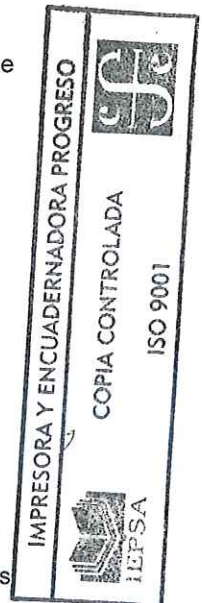
**5.- MARCO JURÍDICO.**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Manual de Organización de Impresora y Encuadernadora Progreso S.A. de C.V.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

**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 Analista 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





<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 4 de 21

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. De acuerdo la continuidad de entregas realizadas de acuerdo al punto 6.1.7 se aumentara el número de Clientes a encuestar, con la finalidad de recabar mayores datos estadísticos.

El criterio para elegir a los Clientes a cuestionar podrán ser: cantidad de ordenes entregadas, quejas, Clientes que no hayan sido entrevistados en el año y derivado de alguna solicitud de la Dirección General y/o alguna Gerencia.

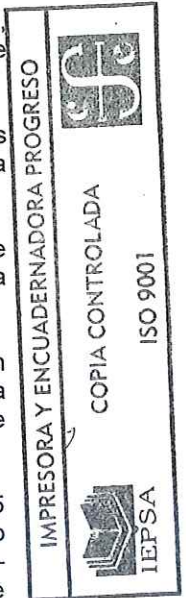
- 6.1 Abrir el archivo "Desglose de Encuestas", y descargar las O.T. que se remisionaron por mes en el formato F-SC-04-06 "Órdenes de Trabajo y Requisiciones Remisionadas", para contabilizar aquellas órdenes que su entrega se haya realizado en su totalidad.
- 6.2 En formato F-SC-04-05 "Clientes a Encuestar", anotar la cantidad de órdenes de trabajo que se entregaron a cada Cliente por mes; para identificar aquellos Clientes que se les aplicara la encuesta conforme al punto 6.1.7.
- 6.3 El Analista de Calidad, deberá solicitar vía correo electrónico al área que brinda Atención Institucional, los siguientes datos de contacto de la persona a encuestar: Nombre de la persona o servidor público a encuestar, cargo o puesto del encuestado, correo electrónico de contacto y número telefónico con extensión en caso de aplicar.

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 "Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de...". Se brindara a los clientes la opción de contestar la encuesta vía telefónica o a través de medios electrónicos (TIC's) como pueden ser correos electrónicos, formularios de google o algún otro medio de encuesta informática, respetando la estructura del formato F-SC-04-02.

- 7. Cada encuesta aplicada a un mismo Cliente deberá hacerse por lo menos a 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 una mismo Cliente. Si el cliente no ha recibido entregas en un periodo de 4 meses se le realizara la encuesta hasta el mes en el que se registre alguna entrega. Se deberá encuestar cada tres meses a un cliente que registre 2 meses continuos recibiendo entregas.
- 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 una misma 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:



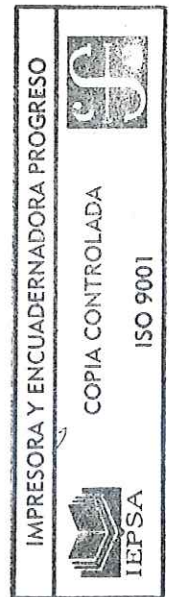
Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.





<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 5 de 21

- a) A través del personal de las diferentes áreas que tienen contacto con el Cliente; quienes deberán comunicarlas al Analista de Calidad.
  - b) A través de la "Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de..." (F-SC-04-02).
  - 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 Institucional y el Analista 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.
  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 la observancia 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 de la Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de..." (F-SC-04-02).
    - E) Se canalizará la queja al área correspondiente vía correo electrónico o documental.
    - F) Según trascendencia, se retroalimentará a la 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 arrojara 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 Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad").



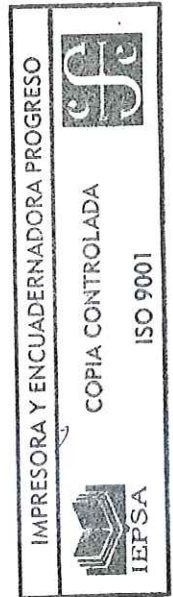


<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 6 de 21

- 1) La atención de quejas deberá ser a la brevedad, pudiendo comunicarse y/o atenderse verbalmente al momento de recibirlas. 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 Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad". Punto 6.-Lineamientos).

**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 Analista 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.
2. 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.
3. 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 para el Sistema de Gestión de Calidad".
4. 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.
5. Las devoluciones que no generen serie 7000, también serán consideradas como quejas.
6. 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 Analista de Calidad, asistirá a las reuniones convocadas por el personal que brinda Atención Institucional y/o departamento que así lo requiera, para dar seguimiento interno al proceso del producto.

**LINEAMIENTO ÚNICO PARA EL CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.**

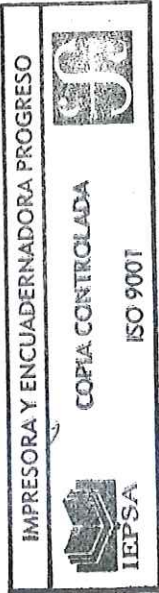
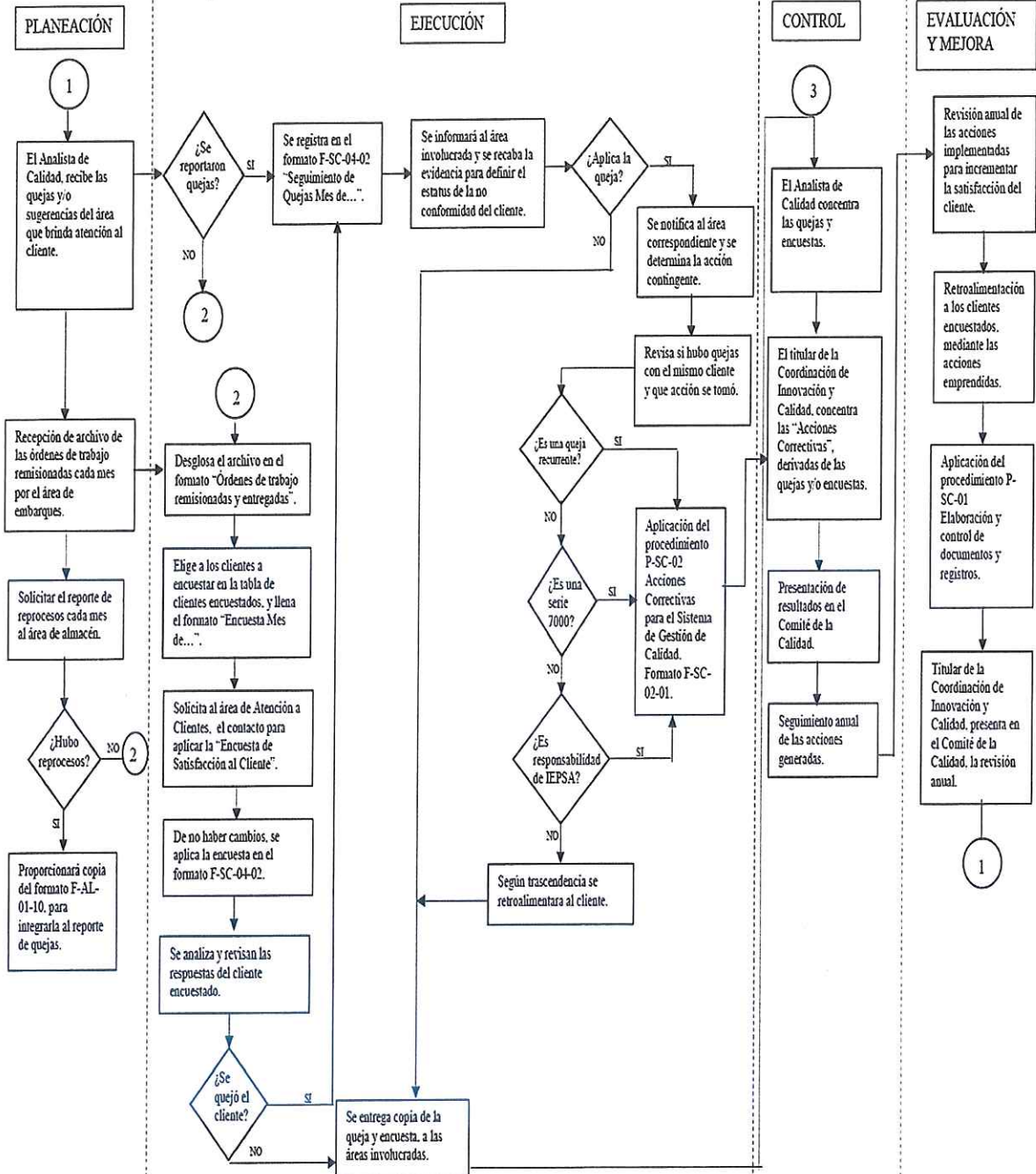
Con la finalidad de mantener la integridad de los documentos normativos internos que pertenezcan al Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, **se requiere que todos los usuarios que consulten este documento, conozcan y cumplan con lo establecido en el Anexo "Qué debemos saber en cuanto al Control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





<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 7 de 21

**7. - DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**





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

## 8. - DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

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

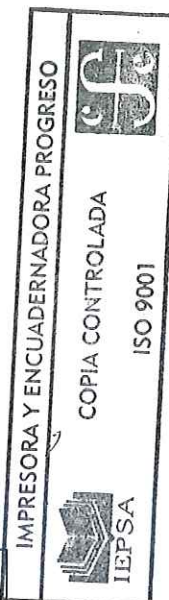
### PLANEACIÓN.

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

### EJECUCIÓN

#### ENCUESTAS

Analista de Calidad.	5	Desglosa del archivo órdenes de trabajo y requisiciones que se remisionaron por mes 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.
Analista 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 le entrevistó conforme al lineamiento 6.1., del punto 6.
Analista 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 Institucional, quienes indicarán el contacto a encuestar conforme a las órdenes de trabajo y requisiciones que se entregaron y de acuerdo a la última encuesta aplicada a una mismo Cliente hasta el periodo actual.
Área de Atención Institucional.	8	Notificarán al Analista de Calidad, vía correo electrónico los siguientes datos de contacto a encuestar: Nombre de la persona o servidor público a encuestar, cargo o puesto del encuestado, correo electrónico de contacto y número telefónico con extensión en caso de aplicar. De no tener objeción las áreas interesadas de IEPSA para encuestar a los Clientes propuestos por el Analista de Calidad, procederá con la entrevista conforme se vayan proporcionando los datos de los Clientes.





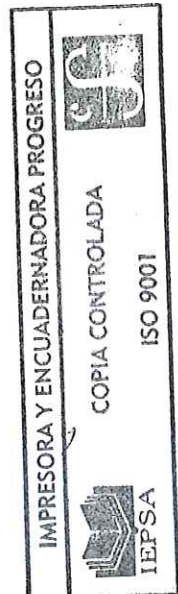


<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 9 de 21

Analista 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 "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). Se brindara a los Clientes la opción de contestar la encuesta vía telefónica o a través de medios electrónicos (TIC's) como pueden ser correos electrónicos, formularios de google o algún otro medio de encuesta informática, respetando la estructura del formato F-SC-04-02.
Analista de Calidad.	10	De ser necesario, revisa y actualiza las preguntas del formato F-SC-04-02 para la aplicación de las encuestas con el objetivo de mejorar el servicio y/o la atención en general de la entidad.
Analista de Calidad.	11	Analiza y revisa las respuestas del Cliente en la última encuesta aplicada y qué seguimiento se dio.
Analista de Calidad.	12	Analiza las respuestas del Cliente encuestada para determinar si es una queja, comentario o sugerencia.
Analista de Calidad.	13	¿Se quejó el Cliente? Si. Continúa con el no. 15. No. Continúa con el no. 14.
Analista 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 resguardada en la carpeta "Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas..."

**QUEJAS Y SERIE 7000.**

Analista de Calidad.	15	Cada vez que le sea notificada la queja de algún servicio y/o producto que ofrece IEPSA registra en el 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.
Analista de Calidad.	16	¿Aplica la queja? Si. Continúa con el no. 17. No. Regresa al no. 14.
Analista 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.
Analista de Calidad.	18	Revisará si en las encuestas anteriores hubo quejas con el mismo Cliente y que acciones se tomaron.
Analista de Calidad.	19	¿Es una queja recurrente? Si. Se aplicará el procedimiento P-SC-02 "Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad" formato F-SC-02-01 "Cédula de Acción Correctiva", y dará seguimiento conforme al no. 20. No. Continúa con el no. 24.
Analista de Calidad.	20	¿Es una serie 7000? Si. Aplicará el procedimiento P-SC-02 "Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad", formato F-SC-02-01 "Cédula de Acción Correctiva", y dará seguimiento conforme al no. 21. No. Continúa con el no. 24.




*(Handwritten marks and signatures)*



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


Área de cotizaciones.	21	El responsable de la generación de la orden de trabajo con serie 7000 entregará copia, al Analista de Calidad y la incluirá en el formato F-SC-02-01, para su seguimiento.
Analista 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 y si se trata de una queja recurrente.
Analista de Calidad	23	¿Es responsabilidad de IEPSA? Si. Aplicará el procedimiento P-SC-02 "Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad". De ser una reincidencia, exponer ambos casos en el formato F-SC-02-01 "Cédula de Correctiva", para dar seguimiento conforme al no. 25. No. Continúa con el no. 24.
Analista 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/ Analista de Calidad.	25	Una vez concluida la serie 7000, firmaran formato F-SC-02-01 "Cédula de Acción Correctiva". El Analista de Calidad, entregará el documento original al titular de Coordinación de Innovación y Calidad, para su resguardo. Se complementará la trazabilidad de la inconformidad con formato F-SC-04-02 "Seguimiento de Quejas Mes de..." siempre y cuando aplique.
Analista 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 Institucional, 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 Analista de Calidad y del área involucrada; respecto a la necesidad de tomar acciones para mantener y/o aumentar la satisfacción del Cliente.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO



COPIA CONTROLADA

ISO 9001







<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 11 de 21


**CONTROL.**

Analista de Calidad.	28	Concentra las quejas y comentarios o sugerencias del Cliente captadas de las encuestas en la carpeta correspondiente para su control.
Titular de la Coordinación de Innovación y Calidad.	29	Solicita al Analista de Calidad, las acciones correctivas derivadas de las encuestas de satisfacción del 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	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 Analista de Calidad, solicitando al área que corresponda, las acciones que tomaron para evitar reincidencias (Ver Procedimiento P-SC-02 "Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad").
Analista de Calidad.	32	Según la trascendencia de las mejoras implementadas, podrá retroalimentar a los Clientes encuestados (Ver 6.2.5 Lineamientos para conocer la percepción de los Clientes).
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/ Analista de Calidad.	34	Para la implementación de la mejora de los hallazgos, quejas o sugerencias obtenidas anualmente, se procederá conforme al procedimiento P-SC-01 "Elaboración y Control de Documentos y Registros"; que así lo requiera y se presentará ante el comité de la calidad.
Titular de la Coordinación de Innovación y Calidad/ Analista de Calidad.	35	Revisan las acciones emprendidas y repite el procedimiento de "Seguimiento de Satisfacción del Cliente", para evitar reincidencias en el año siguiente.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO



COPIA CONTROLADA

ISO 9001






## 9.- INSTRUCTIVOS DE LLENADO DE LOS FORMATOS.

### FORMATO F-SC-04-02. Encuesta de Satisfacción al Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de... Rev.03.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**



Cliente <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">1</span>		Fecha <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">2</span>	
Encuestado <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">3</span>		Cargo <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">4</span>	
Correo Electrónico <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">5</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">6</span>	Extensión <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">7</span>	
Teléfono <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">8</span>			

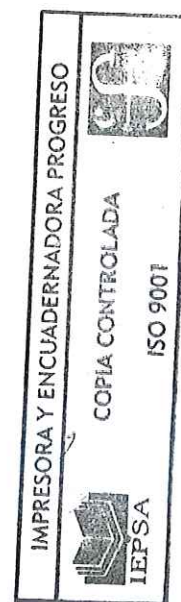
1. Con base a las entregas realizadas durante el período de 9 ¿Cómo IEPSA ha cubierto sus expectativas en?

	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Entrega del producto				
Calidad y acabado				
Atención a Clientes				
Cotización				
Facturación				
Otros				

2. COMENTARIOS U OBSERVACIÓN 10

Realizó Encuesta: 11 \_\_\_\_\_

F-SC-04-02 Rev. 03







SEGUIMIENTO DE QUEJAS MES DE 10

FECHA.	INSTANCIA.	O.T. / REQ.	DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA.
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">11</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">12</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">13</span>	<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px 5px;">14</span>

Elaboró: \_\_\_\_\_ 15

F-SC-04-02 Rev. 03

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO

COPIA CONTROLADA

ISO 9001




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

**Instructivo de llenado F-SC-04-02. Rev. 03.**  
**Encuesta de Satisfacción del Cliente y Seguimiento de Quejas Mes de...**

<b>Objetivo:</b>	Obtener a través de las entrevistas telefónicas o encuesta vía electrónica, 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.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Analista de Calidad.
<b>Frecuencia:</b>	Cada mes.
<b>Responsable de la revisión:</b>	Coordinación de Innovación y Calidad.
<b>Responsable de la autorización:</b>	Coordinación de Innovación y Calidad.
<b>Forma de llenado:</b>	Manual y Computadora Personal.


No.	Elemento.	Descripción.
1.	Cliente.	Anotar el nombre de la Cliente a encuestar.
2.	Fecha.	Anotar la fecha en que se está aplicando la encuesta.
3.	Encuestado y cargo	Anotar el nombre de la persona encuestada y su cargo.
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 Institucional, Cotización, Facturación y Otros.	Marcar con una "X" la opción que la Institución 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 la Cliente de acuerdo a la obra donde 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 de la Cliente y la acción a tomar hasta concluir con la entrega.
15.	Elaboró:	Anotar el nombre y firma de la persona que realiza el seguimiento de quejas.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO



COPIA CONTROLADA

ISO 9001





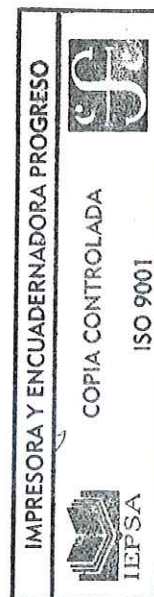


<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 15 de 21

**FORMATO ÓRDENES DE TRABAJO Y REQUISICIONES REMISIONADAS F-SC-04-06 Rev. 1**

1

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



2

ORDENES DE REQUISICIÓN REMISIONADAS MES DE									
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. 1




<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 16 de 21

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO F-SC-04-06. Rev. 1  
ORDENES DE TRABAJO Y REQUISICIONES REMISIONADAS.**

<b>Objetivo:</b>	Registrar el total de órdenes de trabajo y requisiciones, que su entrega haya sido en su totalidad, para realizar el reporte mensual.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Analista de Calidad.
<b>Frecuencia:</b>	Cada mes.
<b>Responsable de la revisión:</b>	Coordinación de Innovación y Calidad.
<b>Responsable de la autorización:</b>	Coordinación de Innovación y Calidad.
<b>Forma de llenado:</b>	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 contabilizará 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 contabilizará en el mes que se concluya la orden de trabajo.
3	NÚM.	Número cronológico de las órdenes de trabajo.
4	REMISIÓN.	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	TÍTULO.	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 autorizó 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














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

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO F-SC-04-05. REV.1  
CLIENTES A ENCUESTAR Y ENCUESTA MES DE....**

<b>Objetivo:</b>	Conforme a las entregas que se realizaron en cada periodo, elegir a las Clientes que se van a cuestionar, dando a conocer al área de atención Institucional las órdenes de trabajo que se remisionaron en su totalidad de una misma Clientes y proporcionen el contacto.
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Analista de Calidad.
<b>Frecuencia:</b>	Cada mes.
<b>Responsable de la revisión:</b>	Coordinación de Innovación y Calidad.
<b>Responsable de la autorización:</b>	Coordinación de Innovación y Calidad.
<b>Forma de llenado:</b>	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 la encuesta.
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 entrevistarán, conforme a la entrega del producto terminado.
9	CLIENTE.	Anotar nombre del Cliente a quien se entregó el producto terminado.
10	CANTIDAD ENTREGADA 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 el Cliente que se encuestará 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 una mismo Cliente.
12	ACUMULADO TOTAL POR MES:	Es la suma de todas las órdenes que se entregaron por mes de todos los Clientes.

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO



COPIA CONTROLADA

ISO 9001





<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	Página 20 de 21

**10. – ENFOQUE CLIENTE-PROVEEDOR. (1)**

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.**

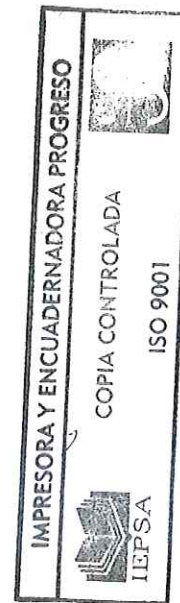
**El Control Interno Institucional** es el conjunto de medios, mecanismos o procedimientos del cual **todos somos responsables**, que tienen el propósito de:

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.

(1) ISO 9001-2015-numeral 0.2 "Principios de la Gestión de la Calidad"; numeral 5.1.2 "Enfoque al Cliente", numeral 5.3 "Roles, responsabilidades y autoridades en la organización", inciso "d".







<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Seguimiento de Satisfacción al Cliente.</b>	<b>P-SC-04</b>
	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, Departamento de Recursos Humanos y al Departamento de Almacén e inventarios, la cancelación de los accesos a los sistemas internos del personal que causa baja de IEPSA.

**13. – VINCULACIÓN CON OTROS SISTEMAS.**

- P-SC-02 Acciones Correctivas para el Sistema de Gestión de Calidad.
- P-CO-01 Gestión, Revisión y Seguimiento del Pedido.
- P-PR-01 Control, Seguimiento y Medición Del Proceso y Del Producto.
- P-PL-01 Planeación y Control de la Producción.
- P-AL-01 Almacén e inventarios.

**14. – ANEXOS.**

Ninguno.

