



**ININ**

**ÁREA:** GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD

**PROCEDIMIENTO:** MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.

Nº: P.SGC.DG-08

REV.: 3

FECHA DE EMISIÓN: 2019-10-30

HOJA: 1 DE: 10

ÍNDICE

PÁGINA

<b>1. OBJETIVO Y ALCANCE</b> .....	2
1.1. OBJETIVO .....	2
1.2. ALCANCE .....	2
<b>2. NOTACIONES Y DEFINICIONES</b> .....	2
2.1. NOTACIONES .....	2
2.2. DEFINICIONES .....	2
<b>3. DESARROLLO</b> .....	3
3.1. CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS .....	3
3.2. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO .....	4
3.3. DOCUMENTACIÓN DE RESULTADOS .....	4
3.4. INFORME DE RESULTADOS .....	5
3.5. RETROALIMENTACIÓN .....	5
<b>4. RESPONSABILIDADES</b> .....	6
4.1. RESPONSABLE DEL PSI .....	6
4.2. PERSONAL DEL CSNC .....	6
<b>5. REFERENCIAS</b> .....	6
<b>6. ANEXOS</b> .....	7

COPIA NO CONTROLADA

FP.SGC.DG-1-a/3/21



PREPARADO POR: ING. DAVID MARIANO MAGAÑA

FECHA: 2019-09-30

REVISADO POR: M. EN C. YENI GUTIÉRREZ GÓMEZ

FECHA: 2019-10-15

APROBADO POR: M. en A. RAÚL EDUARDO RANGEL O'SHEA

FECHA: 2019-10-30

# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-08	REV.: 3
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.	FECHA DE EMISION: 2019-10-30	HOJA: 2 DE: 10

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE.

### 1.1. OBJETIVO.

Establecer el proceso para realizar la medición de la satisfacción de Clientes Internos de productos y servicios del ININ.

### 1.2. ALCANCE.

Aplica a las Unidades Administrativas, Proyectos, Servicios, Instalaciones, Unidades de Verificación y Laboratorios; sujetos al Sistema de Gestión de la Calidad conforme al Manual de Calidad, M.CAL-1, vigente.

## 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES.

### 2.1. NOTACIONES.

CI: Clientes Internos.

CSNC Comité de Solución de No Conformidades.

PSI: Unidad Administrativa, Proyecto, Servicio, Instalación, Unidad de Verificación o Laboratorio.

### 2.2. DEFINICIONES.

#### 2.2.1 Acción correctiva.

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

*Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.*

*Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.*

#### 2.2.2 Cliente.

Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

*Ejemplo: Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un producto o servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.*

*Nota 1: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.*

#### 2.2.3 Mejora.

Actividad para mejorar el desempeño.

*Nota 1: La actividad puede ser recurrente o puntual.*

#### 2.2.4 Producto.

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-08	REV.: 3
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.	FECHA DE EMISION: 2019-10-30	HOJA: 3 DE: 10

*Nota 1: La producción de un producto se logra sin que necesariamente se lleve a cabo ninguna transacción, entre el proveedor y el cliente pero frecuentemente el elemento servicio está involucrado en la entrega al cliente.*

*Nota 2: El elemento dominante de un producto es aquel que es generalmente tangible.*

## 2.2.5 Satisfacción del cliente.

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

*Nota 1: Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue. Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria.*

*Nota 2: Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.*

*Nota 3: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.*

## 2.2.6 Servicio.

Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

*Nota 1: Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles.*

*Nota 2: Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente, así como durante la entrega del servicio, y puede involucrar una relación continua, por ejemplo con bancos, entidades contables u organizaciones públicas, como escuelas u hospitales públicos.*

## 2.2.7 Retroalimentación.

Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

## 3. DESARROLLO.

El diagrama de flujo mostrado en el anexo I indica la secuencia de acciones para la medición de la satisfacción de Clientes Internos de los productos y servicios del ININ.

### 3.1. CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS.

3.1.1. Para conocer el grado de satisfacción de los clientes internos de los PSI sujetos al SGC y obtener la información necesaria para saber en qué puntos mejorar, se debe determinar su opinión sobre los productos o servicios proporcionados, mediante una serie de preguntas que se realizan mediante la aplicación del "Cuestionario para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ", mostrado en el Anexo II.

3.1.2. El diseño del cuestionario está compuesto por tres partes, que se indican a continuación:

a) Primera parte: Conceptos y valores generales.



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-08	REV.: 3
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.	FECHA DE EMISION: 2019-10-30	HOJA: 4 DE: 10

b) Segunda parte: Particularidades del PSI.

c) Tercera parte: Puntos de vista de los clientes sobre mejora, quejas, sugerencias y/o observaciones.

3.1.3. El cuestionario incluye además los siguientes datos:

a) PSI (*Nombre del PSI del que se evalúa su proceso o servicio*).

b) Periodo (*de evaluación*).

c) Instrucciones (*propósito del cuestionario, tipo de archivo y su tiempo de entrega*)

d) Nombre, firma, extensión telefónica y E-mail (*de la persona que complementa el cuestionario*), así como el nombre del PSI al que pertenece.

e) Fecha (*de evaluación*).

### 3.2. APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO.

3.2.1. El Responsable del PSI debe efectuar anualmente la medición de la satisfacción de los CI a los que se les proporcionaron productos o servicios en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año inmediato anterior.

3.2.2. Así mismo, debe elaborar y actualizar, anualmente, la relación de sus CI, en función de los productos o servicios que les proporcione, y enviarles el archivo electrónico del cuestionario mostrado en el anexo II.

3.2.3. Los CI reciben el archivo electrónico del cuestionario, lo complementan y lo regresan al Responsable del PSI, en un plazo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que se recibió.

### 3.3. DOCUMENTACIÓN DE RESULTADOS.

3.3.1. Recibidos los cuestionarios, el Responsable del PSI documenta los resultados en el "Análisis de los cuestionarios para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ", anexo III.

3.3.2. Para la documentación de los resultados, se incluye el ejemplo del "Análisis de los cuestionarios para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ", anexo IV.

### 3.4. INFORME DE RESULTADOS.

3.4.1. El Responsable del PSI debe citar a reunión al CSNC, para evaluar los resultados generados de la aplicación de los cuestionarios sobre la satisfacción de sus CI, conforme al procedimiento P.SGC.DG-05, "Mejora y Acción Correctiva", vigente.

3.4.2. El CSNC debe analizar los resultados de la aplicación de los cuestionarios en cuestión y de proceder determinar las acciones correctivas para la atención de

COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-08	REV.: 3
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.	FECHA DE EMISION: 2019-10-30	HOJA: 5 DE: 10

las quejas, sugerencias y/o observaciones que resulten, para mejorar la calidad de los productos o servicios que el PSI proporciona.

3.4.3. El Responsable del PSI, debe elaborar el informe de los resultados de los cuestionarios mencionando, según corresponda, la siguiente información:

- a) El nombre del proceso o servicio evaluado.
- b) Periodo que se evalúa.
- c) Fecha de elaboración del informe.
- d) Cantidad de clientes que completaron el "Cuestionario para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ".
- e) Tabulación de los resultados obtenidos de la evaluación de los cuestionarios, realizando una comparación con los resultados de años anteriores.
- f) Sugerencias de los CI.
- g) Acciones correctivas, que se implementarán para la atención de las quejas, sugerencias y/o observaciones, para mejorar la realización de los productos o servicios proporcionados.
- h) Nombre y firma del personal que elabora el informe.

3.4.4. El Responsable del PSI debe distribuir el informe, de la siguiente manera:

- a) Dirigir y enviar el original del informe al Gerente de Garantía de Calidad, con oficio de transmisión, para su análisis y evaluación en la Revisión por la Dirección.
- b) Enviar en forma digital copia del informe al Gerente y Director de Área del PSI, para su conocimiento.
- c) Turnar una copia impresa al RCD del PSI, para su reguardo en el archivo.

## 3.5. RETROALIMENTACIÓN.

3.5.1. El Responsable del PSI debe efectuar la retroalimentación con sus CI, y atender las quejas, sugerencias y/o observaciones, documentadas en los cuestionarios, informando las acciones que implementará para mejorar progresivamente durante la realización de los productos o servicios proporcionados.

3.5.2. Así mismo, debe informar las razones por las cuales no le es posible atender las quejas, sugerencias y/o observaciones que no estén a su alcance.

## 4. RESPONSABILIDADES.

### 4.1. RESPONSABLE DEL PSI.

- 4.1.1. Efectuar la medición de la satisfacción de sus CI.
- 4.1.2. Enviar a sus CI el archivo electrónico del cuestionario para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ, anexo III.

COPIA NO CONTROLADA



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-08	REV.: 3
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.	FECHA DE EMISION: 2019-10-30	HOJA: 6 DE: 10

- 4.1.3. Elaborar y actualizar la relación de sus CI, en función de los productos o servicios que les proporcione.
- 4.1.4. Documentar los resultados de la medición de la satisfacción de sus CI, en el anexo IV.
- 4.1.5. Citar a reunión al CSNC, para evaluar los resultados mostrados en el anexo III.
- 4.1.6. Elaborar el informe de resultados de la evaluación de los cuestionarios para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ.
- 4.1.7. Enviar al Gerente de GC el informe de resultados, con copia a su Gerente y Director de Área.
- 4.1.8. Efectuar la retroalimentación, con sus CI.

## 4.2. PERSONAL DEL CSNC.

- 4.2.1. Evaluar los resultados mostrados en el anexo III.
- 4.2.2. Proponer las acciones correctivas y/o preventivas u oportunidades de mejora que procedan.

## 5. REFERENCIAS.

- 5.1. M.CAL-1, Rev. 8, "Manual de Calidad", ININ, México, 2019.
- 5.2. Norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015, "Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario".
- 5.3. Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, "Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos".
- 5.4. Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 / ISO/IEC 17025:2017, "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración".
- 5.5. Norma ISO 29990:2010, Servicios de Aprendizaje Para Educación y Entrenamiento No Formal, - Requisitos Básicos Para Proveedores de Servicio.

## 6. ANEXOS.

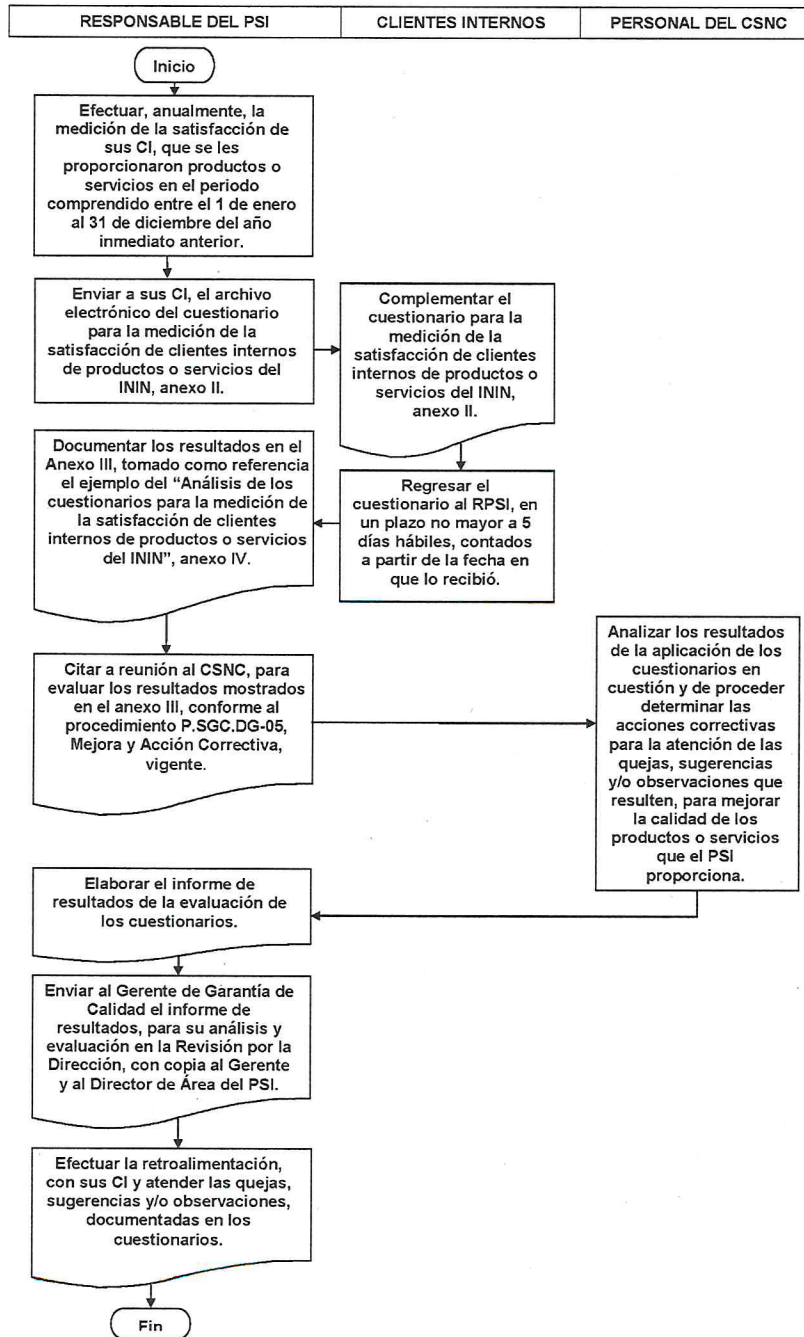
- Anexo I: "Diagrama de Flujo".
- Anexo II: Forma FP.SGC.DG-1/3/8, "Cuestionario para la medición de la satisfacción de satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ"
- Anexo III: Forma FP.SGC.DG-2/1/8, "Análisis de los cuestionarios para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ".
- Anexo IV: Forma FP.SGC.DG-2/1/8, Ejemplo del "Análisis de los cuestionarios para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ".



# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-08	REV.: 3
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.	FECHA DE EMISION: 2019-10-30	HOJA: 7 DE: 10

## ANEXO I: DIAGRAMA DE FLUJO



**COPIA NO CONTROLADA**




ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-08	REV.: 3
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.	FECHA DE EMISION: 2019-10-30	HOJA: 8 DE: 10

Anexo II

Forma FP.SGC.DG-1/3/8,

“Cuestionario para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ”.

 <b>ININ</b>	<b>CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS DEL ININ.</b>	
	PSI: [Nombre del PSI que se evalúa su proceso o servicio]	
	Periodo: [Anotar el periodo que se evalúa su proceso o servicio]	Página: de:

*INSTRUCCIONES: El siguiente cuestionario tiene el propósito de conocer la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos de los procesos y servicios que le proporciona el PSI, arriba mencionado, por lo que se deberá contestar de la manera más completa y verás posible, según corresponda, cualquier duda sobre su llenado, comunicarlo al Responsable del PSI que se lo envía. Entregar el cuestionario, 5 días después de recibido, en archivo electrónico (PDF) o impreso y debidamente firmado.*

Primera Parte: CONCEPTOS Y VALORES GENERALES.

Selección uno de los conceptos y valores, colocando una marca ( X ), según corresponda.						
Conceptos y valores.	0	1	2	3	4	5
1. Horario de atención	No aplica ( )	Insuficiente ( )	Corto ( )	Regular ( )	Bueno ( )	Excelente ( )
2. Tiempos de entrega	No aplica ( )	Excesivo ( )	Rezagado ( )	Poco oportuno ( )	Oportuno ( )	Inmediato ( )
3. Trámites	No aplica ( )	Excesivo ( )	Tardados ( )	Regulares ( )	Razonables ( )	Ágiles ( )
4. Trato del personal	No aplica ( )	Negligente ( )	Descuidado ( )	Aceptable ( )	Satisfactorio ( )	Esmerado ( )
5. Cumplimiento de sus expectativas	No aplica ( )	Nunca ( )	Casi nunca ( )	Frecuentemente ( )	Casi siempre ( )	Siempre ( )
6. Calidad del servicio	No aplica ( )	Pésima ( )	Mala ( )	Regular ( )	Buena ( )	Excelente ( )
7. Disponibilidad de materiales para el servicio.	No aplica ( )	Nula ( )	Insuficiente ( )	Regular ( )	Buena ( )	Excelente ( )
8. Opción de presentar sugerencias	No aplica ( )	Nunca ( )	Rara vez ( )	Ocasionalmente ( )	Casi siempre ( )	Siempre ( )

*Nota: Para la opción "No Aplica", no se asigna un valor numérico, para que no afecte el promedio mencionado en el anexo IV. "Análisis de los cuestionarios para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos y servicios del ININ".*

Segunda Parte: PARTICULARIDADES DEL PSI.

Selección una las particularidades colocando el valor, según corresponda.					
1. Los requisitos para solicitar el servicio son:	Inadecuados=1 ( )	Insignificantes=2 ( )		Adecuados=3 ( )	
2. Se solicita el producto o servicio:	Semanal=1 ( )	Quincenal=2 ( )	Mensual=3 ( )	Ocasional=4 ( )	Otro=5 ( )
3. Los productos o servicios son:	Rutinarios, de línea o existentes=1 ( )			Especiales=2 ( )	
4. Anote el tipo de productos o servicio solicitados.	Cantidad		Cumplimiento en:		
a)			Tiempo		Calidad
b)					
c)					
d)					
Calificación para tiempo y calidad: Mal=1; Bien=2; Excelente=3					
5. Número de pedidos o servicios solicitados anualmente:					

Tercera Parte: PUNTOS DE VISTA DE LOS CLIENTES INTERNOS SOBRE MEJORAS.

Selección colocando una marca ( X ), según corresponda:	
1. ¿Requiere su producto una preparación especial previa a la aplicación del servicio solicitado?	Si= 1 ( ) No=2 ( )
2. Tiene alguna queja, sugerencia y/o observación para mejorar el servicio:	Queja ( ) Sugerencia ( ) Observación ( )
Descripción:	

Nombre de la persona que complementa el cuestionario:	Firma:	Extensión telefónica:	E-mail:
Nombre del PSI al que pertenece:			Fecha:

COPIA NO CONTROLADA






# INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIONES NUCLEARES

ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-08	REV.: 3
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.	FECHA DE EMISION: 2019-10-30	HOJA: 9 DE: 10

## Anexo III

### Forma FP.SGC.DG-2/1/8

**“Análisis de los cuestionarios para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ”.**

 <b>ININ</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS DEL ININ.</b>
PSI: [Anotar el nombre del PSI que se evalúa su proceso o servicio]	
Periodo: [Anotar el periodo que se evalúa su proceso o servicio]	
Página: 1 de: 1	

**Primera Parte: CONCEPTOS Y VALORES GENERALES.**

Conceptos y valores	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
1. Horario de atención												
2. Tiempos de entrega												
3. Trámites												
4. Trato del personal												
6. Cumplimiento de sus expectativas												
6. Calidad del servicio												
7. Disponibilidad de materiales para el servicio.												
8. Opción de presentar sugerencias												
Promedio												

Calificación: Pésimo=1; Mal=2; Regular=3; Bien=4; Excelente=5

**Segunda Parte: PARTICULARIDADES DEL PSI.**

Conceptos	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
1. Los requisitos para solicitar el servicio son:												
2. Se solicita el producto o servicio:												
3. Los productos o servicios son:												

Calificación	Inadecuados=1	Insignificantes=2	Adecuados=3
	Semanal=1	Quincenal=2	Mensual=3
	Rutinario, de línea o existentes=1		Ocasional=4
			Especiales=2

4. Tipo de producto o servicio solicitado	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
Cumplimiento en:	Tiempo:											
	Calidad:											
Promedio												

Calificación: Mal=1; Bien=2; Excelente=3

Conceptos	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
5. Número de pedidos o servicios solicitados anualmente.												

**Tercera Parte: PUNTOS DE VISTA DE LOS CLIENTES SOBRE MEJORA.**

Conceptos	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
1. ¿Requiere su producto una preparación especial previa a la aplicación del servicio solicitado?												

Calificación: Si=1; No=2

2. Quejas, sugerencias y/o observaciones para mejorar el servicio.

Descripción:

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

d) \_\_\_\_\_

e) \_\_\_\_\_

NOMBRE:	FIRMA	FECHA:
PREPARÓ: [Anotar el nombre de la persona que el Responsable del PSI, asignó para elaborar el análisis]		
APROBÓ: [Anotar el nombre del Responsable del PSI que se evalúa su proceso o servicio]		

COPIA NO CONTROLADA




ÁREA: GERENCIA DE GARANTÍA DE CALIDAD.	Nº.: P.SGC.DG-08	REV.: 3
PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ININ.	FECHA DE EMISION: 2019-10-30	HOJA: 10 DE: 10

Anexo IV

Forma FP.SGC.DG-2/1/8

Ejemplo del "Análisis de los cuestionarios para la medición de la satisfacción de clientes internos de productos o servicios del ININ".

 <b>ININ</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS CUESTIONARIOS PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES INTERNOS DE PRODUCTOS O SERVICIOS DEL ININ.</b>	
	PSI: [Anotar el nombre del PSI que se evalúa su proceso o servicio] Periodo: [Anotar el periodo que se evalúa su proceso o servicio]	
		Página: 1 de: 1

Primera Parte: CONCEPTOS Y VALORES GENERALES.

Conceptos y valores	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
1. Horario de atención	4	4	5	4	-	5	5					4.50
2. Tiempos de entrega	4	2	4	2	4	4	4					3.42
3. Trámites	4	5	5	4	4	5	4					4.42
4. Trato del personal	4	4	5	5	4	5	5					4.57
5. Cumplimiento de sus expectativas	4	3	5	5	4	5	4					4.28
6. Calidad del servicio	4	4	5	5	4	5	5					4.57
7. Disponibilidad de materiales para el servicio.	4	-	5	3	4	5	5					4.33
8. Opción de presentar sugerencias	4	3	5	3	5	5	4					4.14
<b>Promedio</b>	<b>4.00</b>	<b>3.42</b>	<b>4.87</b>	<b>3.87</b>	<b>4.14</b>	<b>4.87</b>	<b>4.50</b>					

Calificación: Péximo=1, Mal=2, Regular=3, Bien=4, Excelente=5

Segunda Parte: PARTICULARIDADES DEL PSI.

Conceptos	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
1. Los requisitos para solicitar el servicio son:	1	1	3	1	2	1	3					1
2. Se solicita el producto o servicio:	1	3	4	4	4	1	3					4
3. Los productos o servicios son:	1	1	2	1	2	1	2					1

Calificación	Inadecuados=1	Quincenal=2	Insignificantes=2	Adecuados=3
	Semana=1	Mensual=3	Ocasional=4	Otro=5
	Rutinarios, de línea o existentes=1			Especiales=2

4. Tipo de producto o servicio solicitado	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
Cumplimiento en:	Tiempo:	2	1	3	3	1	3	3				2.28
	Calidad:	3	2	3	3	2	3	3				2.71
<b>Promedio</b>	<b>2.5</b>	<b>1.5</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>	<b>1.5</b>	<b>3.0</b>	<b>3.0</b>					

Calificación: Mal=1, Bien=2, Excelente=3

Conceptos	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
5. Número de pedidos o servicios solicitados anualmente.	1	5	4	3	10	15	12					7.14

Tercera Parte: PUNTOS DE VISTA DE LOS CLIENTES SOBRE MEJORA.

Conceptos	Clientes Internos											
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	$\bar{x}$
1. ¿Requiere su producto una preparación especial previa a la aplicación del servicio solicitado?	1	2	1	1	2	1	2					1

Calificación: Si=1; No=2

2. Quejas, sugerencias y/o observaciones para mejorar el servicio.
Descripción: Se presentaron las siguientes sugerencias
a) Tener personal más capacitado.
b) Mejorar los tiempos de entrega.
c) Mejorar la comunicación con el cliente
d) Menos tramites, para solicitar el servicio
e)

NOMBRE	FIRMA	FECHA:
PREPARÓ: Ing. Ariel Villaverde Lozano.		2019-02-11
APROBÓ: Ing. Erick Delgado Dávila.		2019-02-11

COPIA NO CONTROLADA





# CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

TÍTULO DEL DOCUMENTO: Medición de la satisfacción de clientes internos de productos y servicios del ININ.

IDENTIFICACIÓN:  
P.CAL-8

## ORIGINAL

PREPARADO POR: Ing. Félix Pablo Pérez Gómez

FECHA: octubre/2004

REVISADO POR: Quím. Luís Arturo Olivares Orozco

FECHA: octubre/2004

APROBADO POR: Ing. Marcelino Ambriz Jaimes

FECHA: octubre/2004

## REVISIÓN N° 1

PREPARADO POR: ING. FELIX PABLO PEREZ GOMEZ

FECHA: 2007-07-31

REVISADO POR: M. EN C. ALEJANDRO ARENAS OCHOA

FECHA: 2007-07-31

APROBADO POR: ING. MARCELINO AMBRIZ JAIMES

FECHA: 2007-07-31

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN: POR ACUERDO EN REUNIONES DE REVISION POR LA DIRECCION, SE CONCLUYE QUE EL PROCESO DE CRFC NO TIENE CLIENTES INTERNOS Y SE PRESCINDE DE LOS MISMOS. CAMBIO DE CIFRA A P.SGC.DG-8.

## REVISIÓN N° 2

PREPARADO POR: ING. MARCELINO AMBRIZ JAIMES

FECHA: 2011 - 11

REVISADO POR: ING. FÉLIX PABLO PEREZ GOMEZ

FECHA: 2011 - 11

APROBADO POR: M.C. JOSE RAUL ORTIZ MAGAÑA

FECHA: 2011 - 11

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN: Revisión general del procedimiento.

## REVISIÓN N° 3

PREPARADO POR: ING. DAVID MARIANO MAGAÑA

FECHA: 2019-09-30

REVISADO POR: M. C. YENI GUTIERREZ GÓMEZ

FECHA: 2019-10-05

APROBADO POR: M. A. RAUL EDUARDO RANGEL O'SHEA

FECHA: 2019-10-30

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN: SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO DE ACUERDO CON LA NORMA NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015, "SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD - REQUISITOS".

## REVISIÓN N° 4

PREPARADO POR:

FECHA:

REVISADO POR:

FECHA:

APROBADO POR:

FECHA:

DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN:

COPIA NO CONTROLADA