

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE SISTEMAS DE CALIDAD JEFATURA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GSC-08	02/01/12	02/01/12	00	JDO-PR-003

1. PROPÓSITO.

Implantar en el personal de SITEUR, la Evaluación de Cliente Interno, estableciendo los lineamientos y programas que están encaminados a mejorar los servicios y productos que dentro de la cadena de valor ofrecemos a nuestro cliente interno.

2. ALCANCE.

El presente documento es aplicable a todo el personal del SITEUR.

3. POLÍTICAS.

- 3.1. Serán aplicadas dos evaluaciones durante el año de forma semestral, siendo los meses de marzo y septiembre cuando sea levantada la evaluación.
- 3.2. La evaluación será aplicada a través de cuestionario en papel, para aquellas áreas que al momento de la aplicación no tengan un enlace electrónico.
- 3.3. Se tomarán los datos capturados a lo largo del semestre para las áreas que cuentan con el enlace electrónico ya que sus clientes internos los evalúan cada vez que reciben un servicio y/o producto.
- 3.4. Será acreedor al reconocimiento que se entrega en el mes de septiembre, el área que haya obtenido la mayor puntuación durante las dos evaluaciones.
- 3.5. Se calificarán los rubros estipulados en el cuestionario de evaluación, siempre y cuando en el transcurso del semestre que se esta calificando, hayan hecho uso del servicio.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 **Jefatura de Desarrollo Organizacional.**- Aplicar las evaluaciones que deban hacerse por cuestionario en los meses de marzo y septiembre a las áreas que no cuenten con medio electrónico para ser evaluados.
Obtener información de las áreas que son evaluadas a través del medio electrónico.
Tabular resultados y dar a conocer ganador en el mes de septiembre.
Subir resultados al tablero de control.
Entregar resultados mediante oficio una semana posterior a las evaluaciones.
- 4.2 **Gerentes y/o Jefes de Departamento.**- Evaluar en conjunto con sus colaboradores el cuestionario entregado poniendo la evaluación siempre y cuando hayan hecho uso en el semestre de los servicios mencionados.
- 4.3 **Colaboradores del SITEUR.**- Contesta evaluación vía electrónica una vez que reciba el bien o servicio terminado por parte del área a evaluar.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Luis Carlos Navarro Rodríguez Analista	Ing. Raúl Avilés Rivera Gerente de Sistemas de Calidad	Lic. Rodolfo Pérez mercado Director de Administración

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE SISTEMAS DE CALIDAD JEFATURA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GSC-08	02/01/12	02/01/12	00	JDO-PR-003

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

5.1 Nivel de Satisfacción de Cliente Interno

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	02/01/12		Emisión Inicial del Documento

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

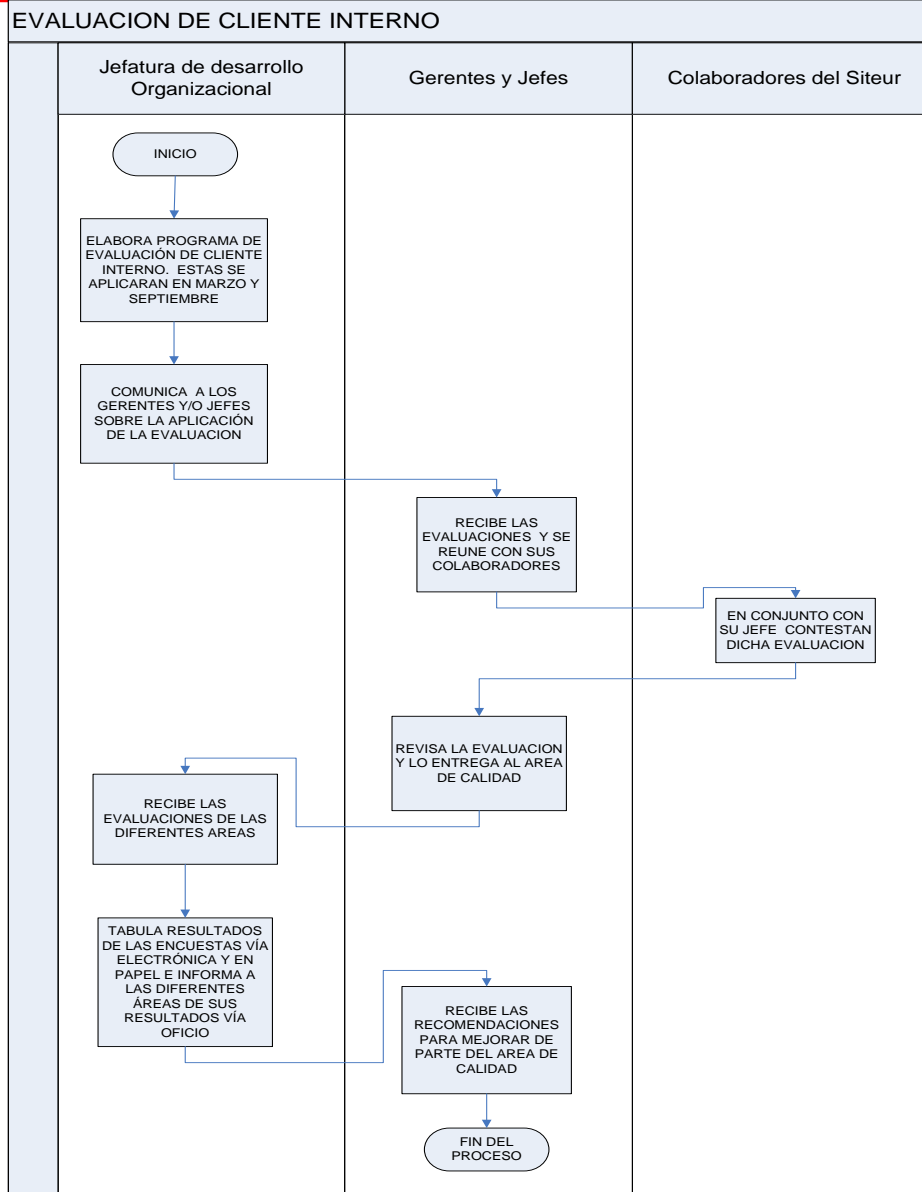
7.1. Tabla de madurez de la Guía del Premio Jalisco a la Calidad

8. FORMATOS REQUERIDOS

- 8.1 Cuestionario de evaluación cliente interno
 8.2 Formato en Excel de evaluaciones electrónicas

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Luis Carlos Navarro Rodríguez Analista	Ing. Raúl Avilés Rivera Gerente de Sistemas de Calidad	Lic. Rodolfo Pérez mercado Director de Administración

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE SISTEMAS DE CALIDAD JEFATURA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	GSC-08	02/01/12	02/01/12	00	JDO-PR-003



Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Luis Carlos Navarro Rodríguez Analista	Ing. Raúl Avilés Rivera Gerente de Sistemas de Calidad	Lic. Rodolfo Pérez mercado Director de Administración