**7.- SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS**

* 7.5. Procedimientos
* 7.5.3 Satisfacción clientes

# **ÍNDICE**

**1.- OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

**2.- RESPONSABILIDADES**

**3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

|  |
| --- |
| **HISTORIAL DEL DOCUMENTO** |
| **Fecha** | **Revisión** | **Descripción / Modificaciones** |
| 2/04/2020 | 00 | Edición Inicial |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Revisado:**   **Aprobado:**

**PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN CLIENTES**

**1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El objetivo del presente procedimiento es definir el sistema de medición y determinación del grado de satisfacción de nuestros clientes, percepción con respecto al grado de cumplimiento de los requisitos del producto y del servicio prestado por Funcataes.

Este procedimiento se aplica a todos los clientes a los cuales Funcataes les presta sus servicios, de forma que se recabe la percepción de los clientes, tras el servicio prestado o el producto suministrado.

**2.- RESPONSABILIDADES**

|  |  |
| --- | --- |
| **GERENCIA** | * Responsable de analizar y utilizar la percepción del cliente, junto con el responsable de calidad, para establecer un cauce de mejora continua a través de la retroalimentación del usuario.
 |
| **RESPONSABLE DECALIDAD** | * Responsable de analizar y utilizar la percepción del usuario, junto con Gerencia, para establecer un cauce de mejora continua a través de la retroalimentación del usuario.
* Responsable de archivar la percepción del usuario
* Responsable de la selección de los usuarios para el seguimiento de la percepción al usuario.
* Responsable de enviar el formato Satisfacción del USUARIO
* Responsable de recabar y registrar (totalizar el cómputo de la importancia y la valoración) la percepción del USUARIO, con el fin de ser usados en la Revisión por la Dirección
 |

**3.- DESARROLLO**

Las Directoras de cada servicio son las encargadas de hacer llegar al USUARIO seleccionado, mediante el uso de los canales de comunicación facilitados (carta, correo electrónico, etc.) o presencialmente, el formato **SATISFACCIÓN DEL USUARIO** y, por lo tanto, se responsabilizarán de recoger la percepción del usuario durante el servicio prestado a éste.

El USUARIO valorará la satisfacción percibida por él a dicho concepto ("percepción", es decir, grado de cumplimiento de expectativas o grado de satisfacción), concediendo éste una valoración entre “nada satisfecho” y “muy satisfecho”. En **SATISFACCIÓN DEL USUARIO** se indica la apreciación concreta de la numeración.

El Responsable de Calidad refleja el porcentaje en el campo destinado para ello al final de **SATISFACCIÓN DEL USUARIO,** considerando el 100% a la puntuación máxima posible.

El registro **SATISFACCIÓN DEL USUARIO** es tomado en cuenta en la Revisión por la Dirección como datos de entrada para analizar y planificar futuras actuaciones tendentes a eliminar los posibles usuarios insatisfechos.

Fundamentalmente, se tendrán en cuenta:

a) Observaciones y datos de interés expresados por el usuario.

b) % de valoración obtenida (puntos) frente a valoración máxima (puntos) posible.

Serán Usuarios insatisfechos cuando el porcentaje sea inferior a 60%.

El cuestionario de satisfacción del USUARIO se envía una vez al año, pudiéndose variar esta frecuencia cuando la Gerencia o la Dirección lo crea necesario, o cuando los resultados analizados en las Revisiones por la Dirección, con respecto a las reclamaciones de usuario, resulte "preocupante" a criterio de la Presidencia de Funcataes.

**3**.- **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Todos los documentos necesarios en este Procedimiento se relacionan a continuación:

* Modelo Encuesta Satisfacción del Usuario
* Modelo Valoración Satisfacción del Usuario.