

	Servicios y Procedimientos Fundación Canaria Taburiente Especial	Fecha: 2024
---	---	--------------------

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:

	Servicios y Procedimientos Fundación Canaria Taburiente Especial	Fecha: 2024
---	---	--------------------

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

	Servicios y Procedimientos Fundación Canaria Taburiente Especial	Fecha: 2024
---	---	--------------------

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.