

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: p-10 Satisfacción del cliente
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 1 de 7

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: p-10 Satisfacción del cliente
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 2 de 7

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. RESPONSABILIDADES**
- 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**
 - 5.1. Medida del grado de satisfacción de los clientes
 - 5.2. Gestión de las expresiones de insatisfacción
 - 5.3. Análisis de los datos de insatisfacción
- 6. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO**
- 7. REGISTROS**
- 8. ANEXOS**

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:	Copia a:
Fecha: 05/09/2011	Fecha:	Fecha:	Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: p-10 Satisfacción del cliente
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 3 de 7

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la metodología utilizada por SMV para el seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes a los que se les presta determinado servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los aspectos que hacen referencia al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

3. DEFINICIONES

CLIENTE. Cualquier organización o persona que, previa relación contractual, es receptora de un servicio realizado por SMV.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas (NOTA 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción por su parte. NOTA 2: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente).

EXPRESIÓN DE INSATISFACCIÓN. Cualquier manifestación de un cliente, bien en forma de sugerencia, queja, reclamación, etc. De cara a su contabilización se diferenciarán entre JUSTIFICADAS Ó PROCEDENTES: "aquellas que a juicio del Responsable del Centro estén relacionadas con una prestación deficiente o mejorable en relación al servicio contratado" y NO JUSTIFICADAS Ó IMPROCEDENTES.

SUGERENCIA. Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recomendando alguna mejora en alguno de los aspectos relativos a la calidad o a la gestión medioambiental del servicio prestado.

QUEJA. Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción por la forma poco adecuada de algún aspecto relativo a la calidad o a la gestión medioambiental del servicio prestado.

RECLAMACIÓN. Manifestación, generalmente escrita, del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción y desacuerdo en aspectos esenciales de la prestación del servicio, pudiendo solicitar indemnización o compensación por los perjuicios que se le hubieran ocasionado.

4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades derivadas de este procedimiento quedan recogidas en el apartado 5 de este mismo documento.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. Medida del grado de satisfacción de los clientes

La medida del grado de satisfacción de los clientes se lleva a cabo con periodicidad anual.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: p-10 Satisfacción del cliente
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 4 de 7

Para la elaboración de los cuestionarios utilizados para medir el grado de satisfacción se tienen en cuenta los valores que el Cliente considera claves como usuario de los servicios (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, amabilidad, seguridad, etc.). Estos cuestionarios son modificados si se estima conveniente, tras el análisis de los resultados con ellos obtenidos.

3.1.1. Proceso de realización de encuestas

La empresa se compromete a mantener una Base de Datos de sus Clientes en la que figure, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre de la Empresa u Organismo al que se factura
- Nombre de la persona/s de contacto
- Cargo de la persona/s de contacto (en el caso de clientes públicos)
- Teléfono de contacto
- Tipo de Actividad/Servicio que se le presta

El tamaño muestral será el mínimo que garantice un nivel de confianza del 95% (mínimo aceptable) para la campaña anual, es decir, para el universo compuesto por los clientes de SMV. Para el establecimiento de la muestra, en cada campaña se tendrán en cuenta los criterios que emanen del Comité (facturación, importancia estratégica, servicios, distribución geográfica, etc.).

La cumplimentación de los cuestionarios podrá hacerse de forma directa, mediante entrevista personal o telefónica realizada por las personas del Departamento de Calidad y Medio Ambiente formadas al efecto o por empresas subcontratadas especializadas, así como solicitándose a los Clientes mediante su envío, junto con una carta personalizada, ya sea por e-mail, correo postal o vía web.

Cualquier comentario relevante o muestra de insatisfacción será comunicado de forma inmediata al Departamento de Calidad y Medio Ambiente, para que éste se responsabilice de que sea gestionado, con la máxima celeridad, de acuerdo al apartado 3.2 de este procedimiento.

3.1.2. Análisis estadístico de los resultados

El análisis de los resultados se llevará a cabo mediante la utilización de técnicas estadísticas.

3.1.3. Informe

Al final del proceso se obtiene un Informe cuyo resultado cobrará valor en la medida que se vayan comparando con resultado de campañas anteriores. Esta tarea continuada nos permite establecer la tendencia y evolución de la satisfacción de nuestros Clientes y adoptar las acciones necesarias en cada caso.

El contenido de dicho Informe contiene como mínimo la siguiente información:

- Distribución de la muestra
- Resultados globales de satisfacción del Cliente
- Resultados parciales por segmento de preguntas realizadas
- Conclusiones

Este Informe será presentado al Comité para la adopción del correspondiente Plan de Acción.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: p-10 Satisfacción del cliente
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 5 de 7

3.1.4. Definición del Plan de Acción consecuente

Este Plan de Acción deberá tener en cuenta los procesos que refleje el diagrama de procesos definido en el Manual de procedimientos que hayan resultado más críticos como consecuencia del estudio de Satisfacción del Cliente.

5.2. Gestión de las expresiones de insatisfacción

SMV se asegura de que todas las expresiones de insatisfacción de sus clientes, recepcionadas por cualquier estamento de la empresa (administrativo, técnico, comercial, etc.) y por cualquier medio (en reuniones, por teléfono, correo postal o electrónico, web, etc.) sean respondidas y queden documentadas en el "Registro de Insatisfacción del Cliente" que contiene, como mínimo, la siguiente información:

- Datos generales (son cumplimentados por la persona o personas designadas al efecto)
 - Fecha de recepción
 - Persona que ha sido la receptora inicial de la insatisfacción
 - Cliente (empresa que ha expresado la insatisfacción)
 - Nombre y cargo de la persona de la empresa Cliente que ha transmitido la insatisfacción
 - Descripción de la insatisfacción (lo mas detallada posible)
 - Carácter de la insatisfacción (de cara al análisis posterior de los datos): Se diferenciarán entre Justificadas ó Procedentes y No Justificadas ó Improcedentes.
- Datos de la gestión realizada para solucionar la insatisfacción del Cliente (son cumplimentados por la persona que se ha responsabilizado de la gestión):
 - Persona de SMV que ha respondido al Cliente (que puede ser la receptora inicial o otra cualquiera pero, en cualquier caso, con competencias para hacerlo)
 - Fecha en la que se ha dado la respuesta inicial. El plazo de respuesta debe ser lo más corto posible.
 - Descripción de la medida que se ha tomado (lo mas detallada posible): Siempre debe incluir una respuesta al cliente, respuesta que puede darse por teléfono o por escrito, o vía e-mail, o, cuando se considere necesario, en persona, mediante una visita al cliente
 - Número de la Acción Correctiva adoptada, si así fuera, para solucionar la insatisfacción.
 - Fecha de ejecución de la medida adoptada, es decir, de cuando puede darse por finalizada la gestión.
- Conclusión respecto si la medida adoptada ha resultado satisfactoria, o no, para el Cliente (cumplimentada por personal o por el propio Cliente en el caso de que éste muestre su disponibilidad para ello).

Para ello, el personal de mantiene con el Cliente los contactos que considera necesarios y, en el caso de que no haya sido plenamente satisfactoria para el Cliente, adopta las oportunas medidas complementarias, registrándolo, en este último caso, como una nueva expresión de insatisfacción.

Todas las acciones correctivas o preventivas abiertas como consecuencia de cualquier expresión de insatisfacción se gestionan de acuerdo al PG 04 "No Conformidad; Acción Correctiva y Preventiva".

5.3. Análisis de los datos de insatisfacción

SMV analizará la información recopilada en el "Registro de insatisfacción del Cliente" y extraerá, como mínimo, los siguientes indicadores anuales:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: p-10 Satisfacción del cliente
		Fecha: 18/ 11 / 2016
		Página 6 de 7

- Número de las expresiones de insatisfacción recibidas diferenciándolas entre "Justificadas" y "No Justificadas"
- Nº de Acciones Correctivas a las que han dado lugar las expresiones de insatisfacción "Justificadas" y el Nº de Acciones Correctivas/Preventivas vinculadas a expresiones de insatisfacción "No Justificadas"
- Nº de expresiones de insatisfacción que han sido resueltas satisfactoriamente con la medida adoptada, es decir, que no han requerido de una actuación complementaria posterior
- Cualquier otro indicador que, al efecto, le sea solicitado por el Representante de la Dirección o que se estime de interés.

Toda esta información será analizada por SMV con el objetivo de utilizarla para la mejora de la calidad del servicio prestado y, por ende, de la satisfacción del Cliente.

Los datos obtenidos son analizados por el Comité de SMV con el fin de establecer mejoras generales en la prestación del servicio.

6. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

Se distribuye una Copia Controlada de este procedimiento a los miembros del Comité y al auditor interno.

El Representante de Calidad y Medio Ambiente es el responsable del mantenimiento del documento original.

7. REGISTROS

- RPC 01/01: "Registro de Insatisfacción del Cliente".
- Datos e Informes relativos a las tareas de medición de la satisfacción de los clientes
- Resumen Registro Insatisfacción del Cliente.

8. ANEXOS

- Anexo I: Registro de modificaciones

ANEXO I: Registro de modificaciones

REGISTRO DE MODIFICACIONES	
DOCUMENTO MODIFICADO (REVISIÓN/FECHA)	NATURALEZA DEL CAMBIO