|  |
| --- |
| **1. OBJETIVO**  El objeto de este procedimiento es definir y establecer una metodología sistemática para obtener retroalimentación acerca de la satisfacción de las partes interesadas de Master Bus.  **2. ALCANCE**  Este procedimiento aplica a la medición de satisfacción de los clientes de los siguientes servicios:   * Transporte de Personal de Empresa * Servicio de Turismo   Y además:   * Proveedores de Servicios (Fleteros) * Personal de la Empresa   **3. REFERENCIAS**  No aplica.  **4. DEFINICIONES**  Cliente:   * Satisfacción del cliente: Percepción del cliente del grado en el cual sus requerimientos han sido satisfechos.   **5. ABREVIATURAS**  DIRE: Dirección (Gerencia)  REDI: Representante de la Dirección  **6. RESPONSABILIDADES**  Se definen para cada tipo de cliente (ver punto 7).  La responsabilidad del cumplimiento efectivo del presente procedimiento es de DIRE (Gerente P-01), siendo el mismo gestionado por REDI (P-02).  **7. DESARROLLO**  **7.1. Clientes de Servicio de Transporte de Personal de Empresas**   1. **Encuesta:** Se utiliza FORM.008 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES EMPRESAS, en el que se incluyen losdistintos atributos del servicio que se desean evaluar, y algunas preguntas abiertas.      1. **Frecuencia:** Anual 2. **Muestra:** Se envía la encuesta al 100% de los clientes. 3. **Modalidad:** Se envía link por email y luego se hace el seguimiento telefónico de aquellos clientes que no la hayan contestado. 4. **Responsable:** REDI   **7.2. Clientes de Servicio de Turismo**   1. **Encuesta:** Se utiliza el formulario FORM.007 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES TURISMO, en el que se incluyen losdistintos atributos del servicio que se desean evaluar, y algunas preguntas abiertas. 2. **Frecuencia:** luego de cada servicio 3. **Muestra:** Se envía la encuesta al 100% de los clientes.      1. **Modalidad:** Se envía link por email y luego se hace el seguimiento telefónico de aquellos clientes que no la hayan contestado. 2. **Responsable:** Asistente de Turismo (P-13)    1. **Proveedores de Servicios (Fleteros)**       1. **Encuesta:** Se utiliza el formulario FORM.038 ENCUESTA A PROVEEDORES, en el que se incluyen losdistintos atributos del servicio que se desean evaluar, y algunas preguntas abiertas.       2. **Frecuencia:** Anual       3. **Muestra:** Se envía la encuesta al 100% de los clientes.       4. **Modalidad:** Se envía link por email y luego se hace el seguimiento telefónico de aquellos clientes que no la hayan contestado.       5. **Responsable:** REDI    2. **Encuesta de Satisfacción del Personal**       1. **Encuesta:** Se utilizan los formularios FORM.017 ENCUESTA DE SATIFACCIÓN DEL PERSONAL (EXCEPTO CONDUCTORES) y FORM.207 ENCUESTA DE SATIFACCIÓN DEL PERSONAL (CONDUCTORES), en el que se incluyen losdistintos atributos del servicio que se desean evaluar, y algunas preguntas abiertas.       2. **Frecuencia:** Anual       3. **Muestra:** Lameta es 100%. Es aceptable 1/3 parte.   **7.4.4 Modalidad:** Para sectores con PCs a disposición se envía link por email. Para Conductores (P-18), Maestranza (P-20) y Despacho de Combustible (P-21) se los guía en carga desde PC portátil.  **7.4.5 Responsable**: REDI   * 1. Revisión de los Resultados   La revisión de los resultados de las mediciones de satisfacción se realiza en las reuniones de Revisión por la Dirección.  **8. REGISTROS ASOCIADOS**  [FORM.007 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES TURISMO](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-oudMd1bDLO2cJipnCgvajDiyXAZSIqerNl9aY1NNQKBOsg/viewform?c=0&w=1)  [FORM. 008 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES EMPRESAS](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfWnVX_g4nEvCJfMVyW7f-294PgB9rBuA7WXnSbYCM6l1_-nA/viewform)  [FORM.038 ENCUESTA A PROVEEDORES](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdcXhF2ejbw2QJoMtYZ45iYQBQoCT3C1Uz4BVgHGJumck8yCA/viewform)  [FORM.017 ENCUESTA DE SATIFACCIÓN DEL PERSONAL (EXCEPTO CONDUCTORES)](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnJVsdE6WnWXrOTMcrEnyd_YVvJwIQG9Yf5Ly5z1KSFp_cFA/viewform)  [FORM.207 ENCUESTA DE SATIFACCIÓN DEL PERSONAL (CONDUCTORES)](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScJhyMkk4E3ZwvWTgAHAvbLI2rwQjSMBbw4S01vFsGYj97wPQ/viewform)  **9. ANEXOS**  No aplicable |