



PROCEDIMIENTO
SATISFACCIÓN
DEL
USUARIO

Código: P-82/1
Fecha: 2/04/2009
Página 1 de 4
Revisión: 00


ÍNDICE

- 1.- OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
- 2.- RESPONSABILIDADES
- 3.- DESARROLLO
 - 3.1.- DIAGRAMA DE FLUJO
- 4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| HISTORIAL DEL DOCUMENTO | | |
|-------------------------|----------|------------------------------|
| Fecha | Revisión | Descripción / Modificaciones |
| 2/04/2009 | 00 | Edición Inicial |
| | | |
| | | |
| | | |

Revisado: Yanira Santana

Aprobado: Rosario I. Rodríguez

| | | |
|---|---|---|
|  | PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO | Código: P-82/1 Fecha: 2/04/2009 Página 2 de 4 Revisión: 00 |
|---|---|---|

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 Afa La Palma

Este procedimiento se aplica a todos los clientes a los cuales Afa La Palma, 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 (los R- 82/1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO) • Responsable de la selección de los usuarios para el seguimiento de la percepción al usuario. • Responsable de enviar el R- 82/1 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 trabajadoras sociales y/o personal de servicio son los encargados de hacer llegar al USUARIO seleccionado mediante el uso de los canales de comunicación facilitados (carta, fax, correo electrónico,...) o presencialmente, el formato **R-82/1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO** y por lo tanto se responsabilizará de recoger la percepción del usuario durante el servicio prestado a éste.

El Responsable de Calidad, selecciona a los usuarios basándose en:
Una Muestra de un 60-70% aproximado sobre el total de Usuarios.

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 el **R-82/1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO** se indica la apreciación concreta de la numeración.



PROCEDIMIENTO
SATISFACCIÓN
DEL
USUARIO

Código: P-82/1
Fecha: 2/04/2009
Página 3 de 4
Revisión: 00

Para los conceptos expresados en el cuestionario, el Responsable de Calidad intentará recopilar la valoración que recibe ese concepto en el servicio recibido o el producto suministrado por la asociación AFA La Palma.

El Responsable de Calidad refleja el porcentaje en el campo destinado para ello al final del **R-82/1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO**, considerando el 100% a la puntuación máxima posible.

El registro **R-82/1 SATISFACCIÓN DEL USUARIO** es imputado al análisis de la valoración de la satisfacción del USUARIO en el **R-82/5 VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**


El registro **R-82/1 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:

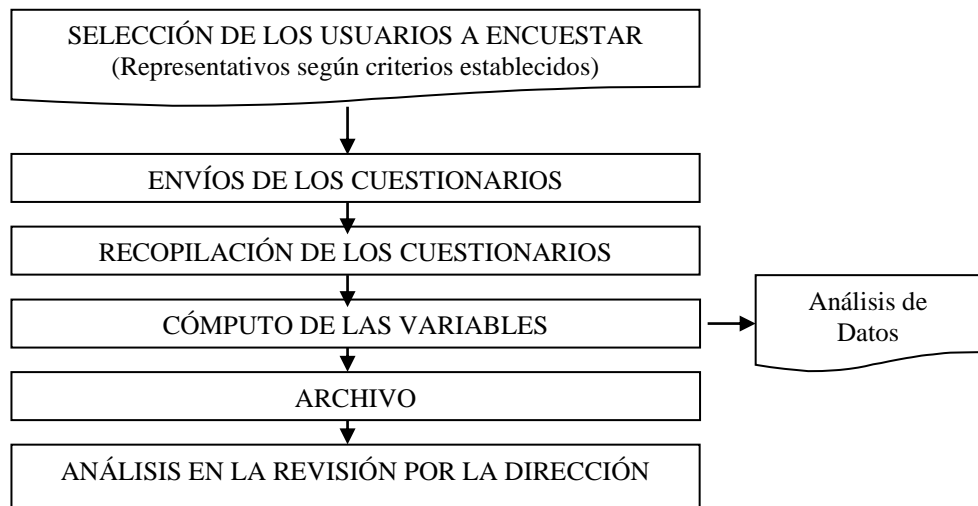
- a) Observaciones y datos de interés expresados por el usuario.
- b) % de valoración obtenida (puntos) frente a valoración máxima (puntos) posible.

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 el Gerente 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 del presidente de Afa La Palma.

| | | |
|---|---|---|
|  | <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> | <p>Código: P-82/1 Fecha: 2/04/2009 Página 4 de 4 Revisión: 00</p> |
|---|---|---|

3.2.- DIAGRAMA DE FLUJO



4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

- Manual de Calidad
- R-82/1 Satisfacción del USUARIO
- R-82/5 Valoración de la Satisfacción del Usuario