

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD 08: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO: PC08	Nº VERSIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: 01/09/2007
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
PUESTO JEFE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTORA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTOR GENERAL
NOMBRE ALFONSO IRIARTE	NOMBRE MARIA PRIETO	NOMBRE IÑIGO ALDAZ
FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 

ÍNDICE

	Página
01.-PORTADA	1
02.-CAMBIOS DE DOCUMENTACIÓN	2
03.-INDICE	3
1.- OBJETO.	4
2.- ALCANCE.	4
3.- RESPONSABILIDADES.	4
4.- DEFINICIONES.	5
5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.	5
6.- DESARROLLO.	6
6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO	6
6.2.- DESCRIPCIÓN.	7
7.- REGISTROS Y ARCHIVO.	11

1.- OBJETO.

El presente procedimiento tiene por objeto describir las actividades dirigidas a la evaluación de la satisfacción y/o insatisfacción de los clientes de **REALIA BUSINESS**.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento afecta a cualquier acción encaminada a mejorar los niveles de satisfacción de los clientes en las áreas objeto de estudio.

3.- RESPONSABILIDADES.

PUESTO	RESPONSABILIDADES
Comité de Calidad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Establecimiento de indicadores internos• Análisis global de Reclamaciones de Clientes• Toma de decisiones acerca de acciones correctivas y preventivas derivadas de los resultados de satisfacción de clientes
Director de Calidad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de sugerencias de mejora• Diseño y realización de encuestas de satisfacción de clientes• Extracción de la información de encuestas y presentación al Comité de Calidad y Medio Ambiente
Jefe de Calidad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de sugerencias de mejora• Extracción de la información de encuestas y presentación al Comité de Calidad y Medio Ambiente
Responsables de Calidad de Delegaciones	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de sugerencias de mejora

4.- DEFINICIONES.

Satisfacción del cliente

Opinión del cliente sobre la medida en la que la transacción ha satisfecho sus necesidades y expectativas.

Insatisfacción del cliente

Opinión del cliente sobre la medida en la que la transacción no ha satisfecho sus necesidades y expectativas.

5.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- UNE-EN-ISO 9001:2000 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos"

6.- DESARROLLO.

6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO.

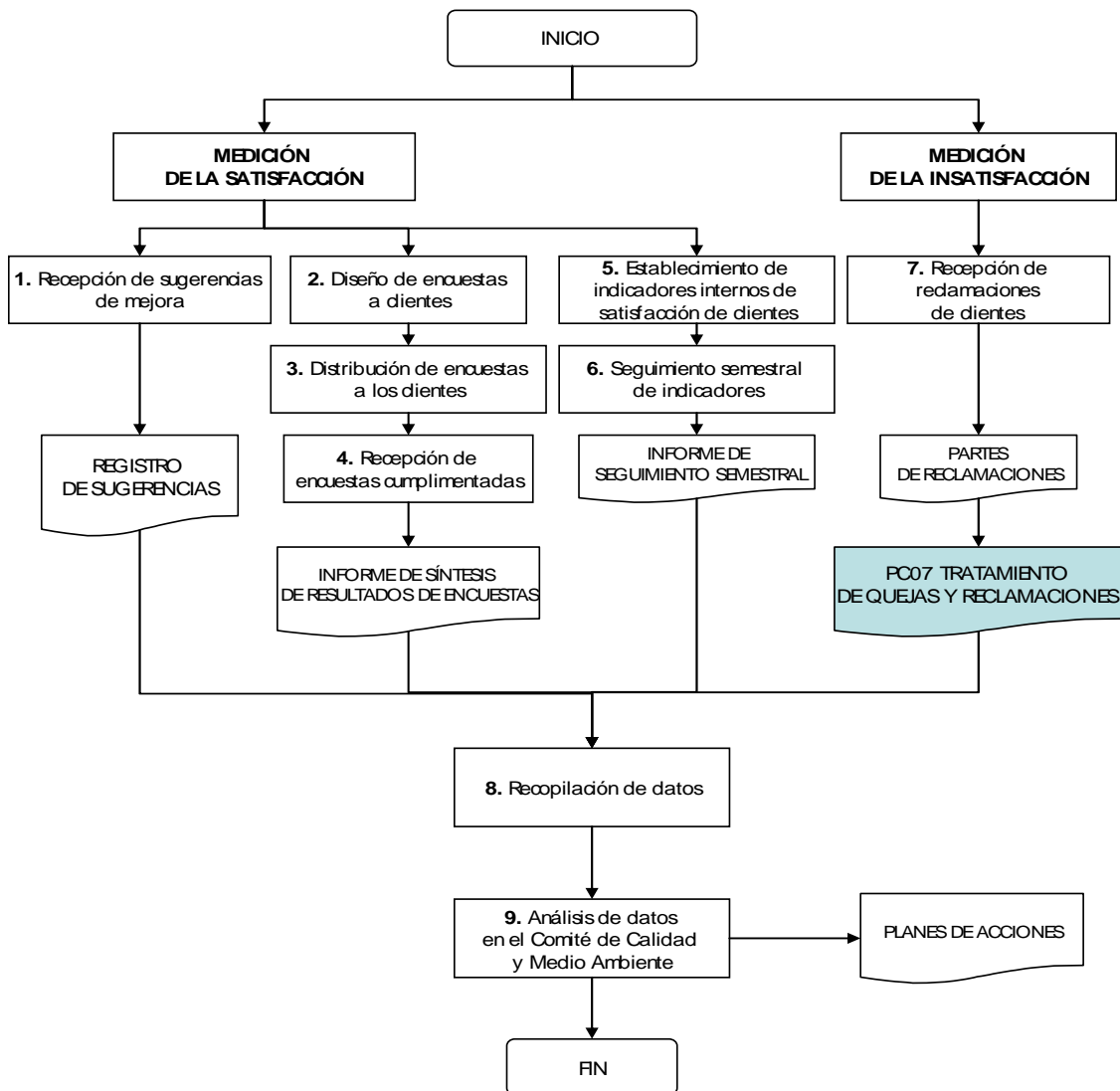


Figura 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

6.2.- DESCRIPCIÓN.

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Sugerencias formuladas por empleados, suministradores o clientes 	<p>1 Recepción de sugerencias de mejora</p>	<p>Director de Calidad y Medio Ambiente</p> <p>Jefe de Calidad y Medio Ambiente</p> <p>Responsables de Calidad de Delegaciones</p>	<p>Registrar y gestionar las sugerencias de mejora recibidas.</p>	<p>Toda sugerencia debe de ser analizada y contestada razonablemente por los responsables asignados, ya sea o no posible su introducción en el Sistema.</p> <p>Toda persona perteneciente a la organización, suministrador o cliente de REALIA BUSINESS que plantee una sugerencia de mejora comunicará ésta a cualquiera de los responsables identificados como procesadores de esta actividad.</p> <p>Dichos responsables registrarán la sugerencia recibida en el formato PC08-F01-YY/BB.</p> <p>El alcance de dicha propuesta puede abarcar, entre todo lo que concierne al Sistema de Calidad y Medio Ambiente, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modificación de métodos o actividades. Modificación del Sistema de Calidad y Medio Ambiente. Modificación de responsabilidades. Mejora o modificación de medios y recursos. 	<p>Sugerencia de Mejora registrada</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registro de sugerencias de mejora PC08-F01-YY/BB

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Aspectos más significativos relacionados con la percepción que el cliente tiene sobre la calidad de una vivienda y del servicio prestado 	2 Diseño de encuestas a clientes	Director de Calidad y Medio Ambiente	Elaborar un modelo de encuesta de satisfacción de clientes.		Modelo de encuesta	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de encuesta
<ul style="list-style-type: none"> Modelo de encuesta 	3 Distribución de encuestas a los clientes	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Envío o distribución de la encuesta de satisfacción a los clientes	<p>Se enviará la encuesta al concluir el proceso de entrega de las viviendas.</p> <p>Las encuestas se podrán hacer telefónicamente, registrando los resultados la persona que desarrolle esta actividad.</p> <p>En caso de reclamaciones o quejas recibidas durante el servicio posventa, el Director de Calidad y Medio Ambiente decidirá sobre la posibilidad de reenviar la encuesta (la misma u otra distinta) para valorar la satisfacción tras la resolución de la reclamación.</p>	Encuestas distribuidas	
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta cumplimentada 	4 Recepción de encuestas cumplimentadas	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Elaboración de un informe semestral de síntesis de resultados de las encuestas recibidas hasta el momento.	Si el índice de recepción no supera el 10% de encuestas recibidas sobre las enviadas, no se considerarán válidos los resultados, debiendo utilizar cualquiera de los métodos alternativos de medición de la satisfacción de los clientes que se muestran en el presente procedimiento.	Encuestas cumplimentadas Informe de síntesis de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas cumplimentadas Informe de síntesis de resultados
		Director de Posventa	Recepción de reclamaciones posteriores a la encuesta de satisfacción del cliente	Se procederá según se establece en el procedimiento de Posventa (PC06)	Reclamaciones de clientes posteriores a la encuesta de satisfacción	

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Estudio de procesos Resultados obtenidos en el periodo anterior 	5 Establecimiento de indicadores internos de satisfacción de clientes	Comité de Calidad y Medio Ambiente Coordina: Director de Calidad y Medio Ambiente		REALIA BUSINESS puede establecer indicadores de funcionamiento interno mediante los cuales se establezca una relación directa con el grado de satisfacción de los clientes. Los indicadores pueden ser específicos para el proceso de satisfacción de los clientes o pueden aprovecharse algunos indicadores de seguimiento de procesos que midan aspectos relacionados con lo que el cliente percibe (plazos, calidades exteriores, etc)	Cuadro de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> PC08-F01-YY/BB
<ul style="list-style-type: none"> Datos sobre indicadores 	6 Seguimiento semestral de indicadores	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Elaboración del informe de seguimiento semestral		Informe de seguimiento semestral	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento semestral
<ul style="list-style-type: none"> Reclamaciones o quejas formuladas por los clientes 	7 Recepción de reclamaciones de clientes	Según se expone en el PC07	Según se expone en el PC07	Según se expone en el PC07	Partes de quejas y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> Partes de quejas y reclamaciones (PC07-F01-YY)
<ul style="list-style-type: none"> Sugerencias de mejora Informes de síntesis de resultados de encuestas Seguimiento semestral de indicadores Partes de quejas y reclamaciones 	8 Recopilación de datos	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	Elaboración del informe de seguimiento semestral	Esta información será entrada para el análisis de datos en las reuniones de comité de calidad y medio ambiente: <ul style="list-style-type: none"> Sugerencias de mejora. Informes de síntesis de resultados de encuestas. Seguimiento semestral de indicadores. Partes de quejas y reclamaciones. 	Informe de seguimiento semestral	<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento semestral

ENTRADA: FACILITADOR	ACTIVIDAD	PROCESADOR	FUNCIONES	PAUTAS A SEGUIR	SALIDA: CLIENTE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Informe de seguimiento semestral 	<p>9 Análisis de datos en Comité de Calidad y Medio Ambiente</p>	<p>Comité de Calidad y Medio Ambiente Coordina: Director de Calidad y Medio Ambiente</p>	<p>Analizar los datos recopilados y dejar constancia de las decisiones tomadas y los planes de acciones a implantar</p>	<p>Las sugerencias aceptadas en comité de calidad y medio ambiente darán lugar a una acción correctiva o preventiva abierta según se indica en el procedimiento PCMA04 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas".</p>	<p>Planes de Mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejora.

7.- REGISTROS Y ARCHIVO.

- **Registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.**

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los registros que afectan a este procedimiento se describen en la tabla 1.

REGISTRO	FORMATO APLICABLE	MODO DE CODIFIC. (BB)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Sugerencias de mejora	PC08-F01-YY/BB	Nº secuencial	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años
Informe de síntesis de resultados de encuestas	Sin formato	Fecha	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años
Informes semestrales de seguimiento	Sin formato	Fecha	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años
Partes de quejas y reclamaciones	PC08-F02-YY/BB	Nº secuencial	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años
Planes de acciones	Sin formato	Fecha	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años

Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS QUE AFECTAN AL PROCEDIMIENTO.