

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
21/11/2018	00	Edición inicial

Revisado: Mauxi Leal

Aprobado: Nieves Torres

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 usuarios, percepción con respecto al grado de cumplimiento de los requisitos del producto y del servicio prestado por la entidad NEP.

Este procedimiento se aplica a todos los usuarios a los cuales la empresa NEP, les presta sus servicios, de forma que se recabe la percepción de los usuarios, tras el servicio prestado.

2.- RESPONSABILIDADES

DIRECCIÓN / RESPONSABLE DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Responsable de analizar y utilizar la percepción del usuario, junto con el responsable de calidad, para establecer un cauce de mejora continua a través de la retroalimentación del usuario• Responsable de analizar y utilizar la percepción del usuario, para establecer un cauce de mejora continua a través de la retroalimentación del usuario• Responsable de hacer llegar el cuestionario Satisfacción del usuario que corresponda.• Responsable de archivar la percepción del usuario (los cuestionarios Satisfacción del usuario)• Enviar el CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO que corresponda.• 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

La coordinadora de CD y la coordinadora del SET son las encargadas de hacer llegar al familiar del usuario seleccionado mediante el uso de los canales de comunicación (carta, fax, correo electrónico...) o presencialmente, el formato **SATISFACCIÓN DEL USUARIO (FAMILIA)** y por lo tanto se responsabilizarán de recoger la percepción del familiar del usuario, durante el servicio prestado a éste.

La coordinadora de CD y la coordinadora del SET son las encargadas de recoger la satisfacción de los usuarios mediante el formato **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**.

Se valorará la satisfacción de al menos el 90% de los usuarios de NEP. Con respecto a la satisfacción de los familiares de los usuarios, se intentará que no sea nunca inferior a un 60% del total de familias para velar por una muestra representativa.

El usuario y el familiar 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 1 y 4, donde la asignación "1" es la de menor valoración y la de "4" la de valoración mayor. En el **SATISFACCIÓN DEL USUARIO** y en el **SATISFACCIÓN DEL USUARIO (FAMILIA)** se indica la apreciación concreta de la numeración.

Para los conceptos expresados en el cuestionario, el Responsable de Calidad intentará recopilar la valoración que recibe ese concepto en el servicio recibido por la asociación NEP.

El registro **SATISFACCIÓN DEL USUARIO** y **SATISFACCIÓN DEL USUARIO (FAMILIA)** es imputado al análisis de la valoración de la satisfacción del usuario en el **VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y FAMILIA**.

El registro **VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y FAMILIAR** 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.

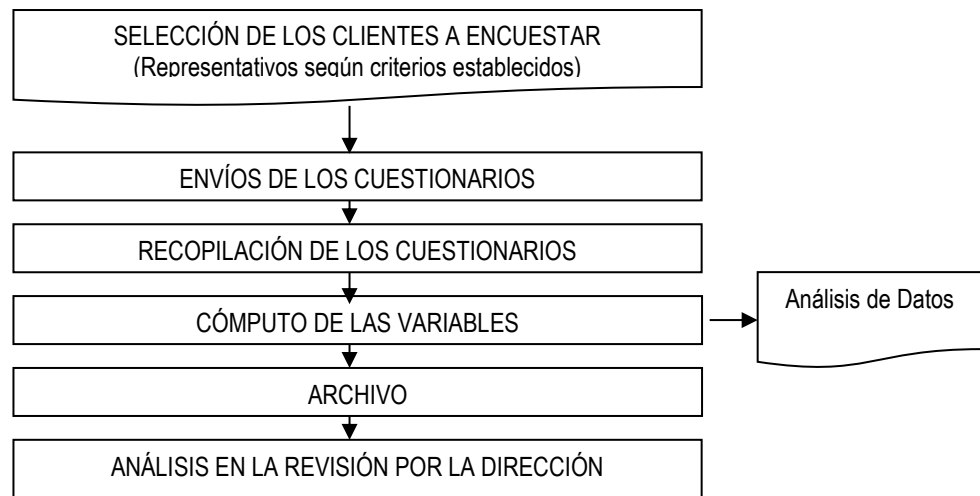
Fundamentalmente, se tendrán en cuenta:

- a) Observaciones y datos de interés expresados por el usuario.
- b) Puntuación media obtenida frente a valoración máxima posible (4).

Serán Usuarios insatisfechos cuando la puntuación media sea inferior a 2,33 o su porcentaje sea inferior al 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 Gerente de la empresa NEP

3.2.- DIAGRAMA DE FLUJO



4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

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

- Cuestionario Satisfacción del Usuario
- Cuestionario Satisfacción del Usuario Familias
- Valoración de la satisfacción del usuario