

	SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y AGENTES DE INTERÉS	CÓDIGO: PM03
		EDICIÓN 3
		pág 1 de 4

PM03 SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y AGENTES DE INTERÉS

ÍNDICE

1. OBJETO:	2
2. ALCANCE:	2
3. DEFINICIONES:	2
4. RESPONSABILIDADES:	2
5. REGISTROS RELACIONADOS:	2
6. ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA:	2
7. ACLARACIONES AL PROCESO	4

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Responsable del SGC	Director:
Raúl de Andrés Pérez	Federico Morán
Fecha: 19 de Marzo de 2017	Fecha: 19 de Marzo de 2017

Versión	Fecha	MODIFICACIÓN
01	21/02/2014	Elaboración de primera versión tras incorporar la actividad de la ACAP a la Fundación para el Conocimiento madri+d.
02	14/05/2014	Ampliación del Procedimiento a Grupos de Interés
03	19 de Marzo de 2017	Actualización para reflejar el cambio en organización de la Fundación.

	SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y AGENTES DE INTERÉS	CÓDIGO: PM03
		EDICIÓN 3
		pág 2 de 4

1. OBJETO:

Definir la metodología para obtener y analizar la información relativa a la satisfacción/percepción del cliente y grupos de interés respecto al funcionamiento de los diferentes procesos de la Fundación para el Conocimiento madri+d, en adelante la Fundación.

2. ALCANCE:

Es de aplicación a todo el personal y todas las actividades desarrolladas por la Fundación.

3. DEFINICIONES:

NO APLICA

4. RESPONSABILIDADES:

- Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (RSGC).
- Personal de la Fundación.

5. REGISTROS RELACIONADOS:

Código	Nombre
-----	Registros derivados de la obtención de datos relativos a satisfacción/percepción del cliente (encuestas, felicitaciones....)
-----	Sugerencias y Reclamaciones

6. ACTIVIDADES Y METODOLOGÍA:

6.1. Clientes y agentes de interés considerados

La Fundación considera relevantes de cara a valorar su satisfacción con los servicios de la Fundación los siguientes grupos:

1. Solicitantes de acreditación como profesor universitario, en cualquiera de sus modalidades.
2. Instituciones o Departamentos de las mismas sometidos a evaluación de la calidad docente.
3. Responsables de las universidades y de las administraciones públicas.
4. Participantes en los cursos organizados por la Fundación.
5. Otras agencias

6.2. Establecimiento del método de recogida y análisis de información relativa a la satisfacción/percepción del cliente

	SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y AGENTES DE INTERÉS	CÓDIGO: PM03
		EDICIÓN 3
		pág 3 de 4

Los clientes o grupos de interés para los que se realiza un proceso de evaluación satisfacción con los procesos de trabajo de la Fundación son decididos en las Reuniones de Revisión por la Dirección. Se establece además la sistemática de evaluación.

De forma general se utilizará alguna de las siguientes opciones:

- Encuestas
- Entrevistas telefónicas o presenciales
- Análisis de indicadores de quejas y reclamaciones.
- Informe de valoración percibida por parte de responsables de proyectos.

6.3. Encuestas

En el caso de utilización de encuestas el modelo a utilizar es preparado por el responsable del procedimiento cuya satisfacción del cliente se quiere medir.

Los aspectos a evaluar y las preguntas a incluir en cada encuesta son establecidos por el responsable del procedimiento.

Las encuestas se pueden realizar mediante cuestionario online, o mediante un formulario a cumplimentar en papel o en formato electrónico, según se considere oportuno.

Tras recibir las encuestas cumplimentadas, se realiza un análisis estadístico de los resultados, que incluye al menos la media de los resultados para cada aspecto consultado.

6.4. Entrevistas telefónicas o presenciales

Cuando se utiliza la entrevista telefónica o presencial como método para obtener la valoración de un grupo de usuarios se prepara con antelación un cuestionario con los principales temas sobre los que se desea obtener información.

La entrevista será realizada por el responsable del proyecto o por la persona que este designe.

Antes de comenzar a recabar la opinión del entrevistado se le debe informar de la importancia de su opinión y de la utilización de los resultados de la encuesta para mejorar los servicios de la Fundación.

El entrevistador debe anotar en el cuestionario preparado previamente la información recabada durante la entrevista.

Tras terminar el proceso de consulta a todas las personas incluidas en el proceso se realiza una valoración de los resultados, incluyéndose un análisis estadístico si fuese posible.

	SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y AGENTES DE INTERÉS	CÓDIGO: PM03
		EDICIÓN 3
		pág 4 de 4

6.5. Análisis de quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones recibidas durante el año forman parte de la medición de la satisfacción/percepción del cliente dentro de la Fundación para el Conocimiento madri+d.

Cualquier persona que reciba una queja, sugerencia o reclamación se la transmitirá al responsable del SIGC para su registro.

En el caso de quejas o reclamaciones se tratarán como una No Conformidad (ver PM02).

Al menos una vez al año el responsable del SIGC preparará un resumen de quejas y reclamaciones recibidas.

6.6. Informe de valoración percibida por parte de responsables de proyectos.

Se solicitará un informe de valoración percibida a los responsables de los proyectos en aquellos casos en los que por el tipo de entidades y personas afectadas o la complejidad del proceso de consulta no sea viable la realización de encuestas o entrevistas.

El responsable del proyecto afectado presentará un informe, en el que se incluirán datos objetivos en la medida de lo posible, recogiendo su percepción de la valoración de los usuarios.

6.7. Análisis de los resultados de satisfacción

Con carácter anual, toda la información existente acerca de la satisfacción/percepción del cliente y grupos de interés será analizada en las reuniones de revisión del Sistema.

La información podrá provenir de fuentes tales como encuestas de satisfacción de clientes o indicadores indirectos como reclamaciones, sugerencias, felicitaciones, etc.

En el caso disponer de encuestas de satisfacción se presentará un análisis estadístico de los resultados.

En caso de indicadores indirectos se elaborará un informe por parte del Responsable de Calidad y de los responsables de los proyectos afectados.

7. ACLARACIONES AL PROCESO

No hay ninguna.