



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

| | |
|---|----------|
| 1. OBJETO Y ALCANCE | 2 |
| 1.1. Objeto..... | 2 |
| 1.2. Alcance..... | 2 |
| 2. DEFINICIONES..... | 2 |
| 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA | 2 |
| 4. DESCRIPCIÓN | 3 |
| 4.1. General..... | 3 |
| 4.2. Comunicación con los usuarios..... | 3 |
| 4.3. Encuesta de satisfacción..... | 3 |
| 4.4. Reclamaciones del usuario | 4 |
| 4.5. Acciones correctivas y preventivas | 4 |
| 4.6. Registro y archivo..... | 5 |
| 5. REGISTROS DERIVADOS..... | 5 |

Actualizaciones:

ELABORADO Y REVISADO POR:
RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Firmado:

Fecha: 02 Mayo 2011

APROBADO POR:
PRESIDENCIA

Firmado:

Fecha: 02 Mayo 2011





1. OBJETO Y ALCANCE

1.1. Objeto

1.1.1. Este procedimiento tiene por objeto describir la sistemática establecida en el **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA** para conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por el **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, para poder llevar a cabo una valoración de la misma como se indica en el Manual de Gestión.

1.2. Alcance


1.2.1. El alcance de este procedimiento es de aplicación a la gestión de la información que se recibe de los usuarios, referente a su satisfacción respecto del servicio prestado por el **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**.

2. DEFINICIONES

No aplica.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Gestión.
- UNE 188004:2009, Servicios Turísticos en Instalaciones Náuticas Deportivas, Apartado 3.10.3 y Apartado 3.10.4.
- Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del consejo de 25 de noviembre de 2009 relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditorías medioambientales (EMAS), y por el que se derogan el Reglamento CE nº 761/2001 y las Decisiones 2001/681/CE y 2006/193/CE de la Comisión. Anexo II, sección A, apartados A.3.2., A.4.4. y A.4.5.

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p>P_09</p> <p>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> | Revisión: 0 |
| | | Fecha: 02 Mayo 2011 |
| | | Página 3 de 5 |

4. DESCRIPCIÓN

4.1. General

4.1.1 El **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA** deberá solicitar, medir y realizar un seguimiento de la información facilitada por los usuarios, con relación al grado de satisfacción que muestra por los servicios (información sobre el servicio, atención de consultas, quejas y reclamaciones, etc.). Esta información será recopilada a través de los siguientes medios:

- ✓ Comunicación directa con los usuarios.
- ✓ [Cuestionario de Satisfacción de los Usuarios y Sugerencias, R_09/01](#).

4.2. Comunicación con los usuarios

4.2.1. Todo el personal del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA** que mantenga relación con un usuario, puede recabar información sobre la satisfacción de éste. Estas relaciones pueden ser contactos personales dentro de las instalaciones del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, llamadas telefónicas recibidas por el Departamento de Administración, etc.

4.2.2. Se recogerán todos aquellos datos que el usuario aporte y que puedan resultar de interés tanto sobre la calidad y funcionamiento de las instalaciones del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, el trato del personal, el cumplimiento de las actividades náutico deportivas y eventos ofertadas, etc.

4.2.3. Toda esa información se canaliza hacia el Sistema de Gestión con el fin de registrar las no conformidades y plantear las acciones correctivas necesarias encaminadas a aumentar la satisfacción de los usuarios.

4.3. Encuesta de satisfacción

4.3.1. Con la finalidad de medir los niveles de satisfacción y necesidades (explícitas e implícitas) de los usuarios en relación a los servicios ofrecidos por el **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**, se les hará llegar una "Encuesta de Satisfacción" (según formato R_09/01) a todos aquellos usuarios del **CLUBE NÁUTICO DEPORTIVO DE RIVEIRA**. El Responsable del Sistema de Gestión





será el encargado de revisar el formato de las encuestas a facilitar. Las encuestas se entregarán a los usuarios en la recepción en el momento de ser atendidos o se envían por correo electrónico o fax, junto con el resto de folletos de bienvenida para que el usuario pueda dejarnos su opinión.

Se indicará a los usuarios la necesidad de conocer su opinión en relación a los servicios prestados.

4.3.2. Se intentará evaluar el mayor número de encuestas posible, tanto de los socios o no socios, valorando de esta forma con una mayor objetividad.

4.3.3. El Responsable del Sistema será el responsable de que las encuestas estén disponibles y accesibles a los clientes.

4.3.4. Estas encuestas se realizarán al menos una vez al año a los usuarios que tenga un amarre fijo todo el año y a los demás usuarios cuando se estime oportuno según las características de los mismos y la relación mantenida.

4.3.5. La información obtenida de las encuestas de satisfacción será recopilada y evaluada por el Responsable del Sistema, el cual informará a la Dirección con los resultados obtenidos.


4.3.5.1. Se considerará que el usuario está satisfecho cuando la puntuación media obtenida en la encuesta de satisfacción, sea igual o superior a 3 puntos.

4.4. Reclamaciones del usuario

4.4.1. El Responsable del Sistema revisará y analizará las reclamaciones recibidas de los usuarios, la información obtenida será utilizada para evaluar la satisfacción de los usuarios.

4.5. Acciones correctivas y preventivas

4.5.1. En caso de que, a la vista de los resultados obtenidos de la satisfacción del usuario, se estime necesario emprender alguna acción correctiva o preventiva, el Responsable del Sistema procederá a su gestión, según lo establecido en el [Procedimiento P_06 "Acciones Correctivas-Preventivas"](#).

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | <p>P_09</p> <p>MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> | Revisión: 0 |
| | | Fecha: 02 Mayo 2011 |
| | | Página 5 de 5 |

4.6. Registro y archivo

- 4.6.1. El Responsable del Sistema archivará las encuestas de Satisfacción del Usuario, así como los datos y evidencias utilizados para la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.

5. REGISTROS DERIVADOS

- [R_09/01 Cuestionario de Satisfacción de los Usuarios y Sugerencias.](#)