

## **P-10 Gestión de la satisfacción del cliente**

---

**CONTENIDO**

- 0. Objeto.....
- 0.1. Entradas y salidas del proceso.....
- 1. Identificación de infraestructura.....
- 2. Elaboración del plan de mantenimiento preventivo.....
- 3. Ejecución del plan de mantenimiento correctivo.....
- 4. Mantenimiento correctivo.....
- 5. Seguimiento de los Mantenimientos.....
- 6. Formatos y anexos.....

| Revisado por: | Aprobado por: Dirección | Elaborado por: Resp. Sistema |
|---------------|-------------------------|------------------------------|
| <b>Fecha:</b> | <b>Fecha:</b>           | <b>Fecha:</b>                |
| <b>Firma:</b> | <b>Firma:</b>           | <b>Firma:</b>                |
|               |                         |                              |

## 0. Objeto

**CLÍNICA BEIMAN**, en su empeño por dar la máxima calidad en sus servicios, ha desarrollado este procedimiento para describir cómo realizar la medición de la satisfacción de sus clientes. De esta manera tendrá en todo momento una potente herramienta de mejora continua.

### 0.1. Entradas y salidas del proceso

Entradas:

- Necesidad de conocer qué opinan nuestros clientes sobre el servicio/producto entregado
- Necesidad de conocer el grado general de satisfacción de los clientes
- Encuestas de satisfacción

Salidas:

- Conocimiento del nivel de satisfacción del cliente alcanzado con el servicio prestado, es decir, la percepción del cliente sobre la calidad del servicio

## 1. Establecimiento de indicadores de satisfacción

Cabe mencionar en este apartado que, dado el volumen de clientes que son atendidos en **CLÍNICA BEIMAN**, resulta complejo el implementar como instrumento para garantizar una adecuado “feed back” de la satisfacción alcanzada por ellos, el desarrollo de encuestas de satisfacción.

Por este motivo, Dirección junto con los Responsables de Área y Responsable del Sistema, han decidido establecer los siguientes parámetros (indicadores) de satisfacción de clientes, de cara a obtener una información útil para conocer en qué áreas poder actuar para que se produzca una mejora continua de nuestros servicios.

Los indicadores a tal fin establecidos son los que a continuación se relacionan:

- a. Relación entre altas y bajas de clientes en el mismo periodo por especialidad
- b. Incremento de facturación
- c. Nº de reclamaciones realizadas por nuestros clientes
- d. Felicitaciones recibidas por nuestros clientes

**Responsable:** Responsable del Sistema

## 2. Recopilación de la información

Con una periodicidad anual, el Responsable del Sistema junto con los Responsable de Área, realizarán un seguimiento de los indicadores citados anteriormente.

**Responsable:** Responsable del Sistema

### 3. Análisis de los resultados

El Responsable del Sistema es el encargado de elaborar un informe con los resultados obtenidos (**R-1001 Informe de Resultados de las Encuestas de Satisfacción.**). Ese informe será presentado como entrada en la revisión del sistema por la Dirección.

**Responsable:** Responsable del Sistema

### 4. Revisión por la Dirección

El registro **R-1001 Informe de Resultados de las Encuestas de Satisfacción** 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 clientes insatisfechos, quedando reflejado dicho análisis en el **R-0804 Informe de Revisión del Sistema por la Dirección.**

Fundamentalmente, se tendrán en cuenta:

- Observaciones y datos de interés expresados por el cliente (reclamaciones/felicitaciones).
- Se establecerán unos valores de referencia por debajo de los cuales habrá que implementar un plan de acción para establecer acciones de mejora en nuestro Sistema de Gestión.

Cuando se detecten resultados negativos se procederá a gestionarlos según lo indicado en la ficha de **P-06 Gestión de las No Conformidades y Acciones Correctivas.**

**Responsable:** Responsable del Sistema

### 5. Formatos y anexos

| Documento   | Tiempo de archivo | Responsable   |
|---|-------------------|---------------|
| R-1001 Informe de Resultados de las Encuestas de Satisfacción | 3 años            | Resp. Sistema |

| Registro de las modificaciones |            |                           |
|--------------------------------|------------|---------------------------|
| Revisión                       | Fecha      | Naturaleza de la revisión |
| 00                             | 10/08/2022 | Edición Inicial           |
|                                |            |                           |