VALORIZA FACILITIES

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

PROCEDIMIENTO				
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN:		PG.03.05		
CARÁCTER:		Definitivo		
CAPÍTULO:		CAPÍTULO 3: DESARROLLO DE LOS SERVICIOS		
TÍTULO:		Medición de la satisfacción del cliente		
APROBACIÓN				
EDICIÓN	FECHA DE EDICIÓN	REDACTADO	REVISADO	APROBADO
	FECHA DE EFECTIVIDAD			
1				
NATURALEZA DE LOS CAMBIOS RESPECTO A LA EDICIÓN (ANTERIOR):				
PG.01.01-F.01/Ed.1				

Índice

PG.03.05 Medición de la satisfacción del cliente	3
1. <i>OBJETO</i>	3
2. <i>ALCANCE</i>	3
3. <i>DOCUMENTOS RELACIONADOS</i>	3
4. <i>RESPONSABILIDADES</i>	3
4.1 Dirección Técnica.....	3
4.2 Delegado	3
5. <i>GENERALIDADES Y DEFINICIONES</i>	4
5.1 Generalidades.....	4
5.2 Definiciones	4
6. <i>PROCEDIMIENTO</i>	4
6.1 Evaluación de percepción del cliente	4
6.2 Análisis y valoración de la percepción del cliente.....	5
6.3 Registros.....	5
7. <i>FORMATOS</i>	6
8. <i>DIAGRAMAS</i>	6
9. <i>ANEXOS</i>	6

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.05 – Medición de la satisfacción del cliente	Edición: 1 Página 3 de 9

PG.03.05 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. OBJETO

Este Procedimiento tiene por objeto definir la operativa seguida por Valoriza Facilities para medir y evaluar el grado de satisfacción de nuestros clientes durante o después de la prestación del servicio.

2. ALCANCE

El Procedimiento es de aplicación a todas las actividades realizadas por Valoriza Facilities.

Este Procedimiento solo será de aplicación a los clientes que adjudiquen la concesión de servicios de mantenimiento, limpieza y gestión de infraestructuras.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO 9001: “Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos”.
- Manual de Gestión de la Calidad.
- PG.01.05 “Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad”.
- PG.03.03 “Atención de reclamaciones”.
- PG.05.01 “Control de los registros”.
- PG.05.03 “Acciones correctivas y acciones preventivas”.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Dirección Técnica

- Analiza y valora los cuestionarios emitidos por los diferentes responsables.
- Informa a la Dirección de Desarrollo del Servicio mediante un informe.

4.2 Delegado

- Remite el Cuestionario al Cliente.
- Envía los cuestionarios realizados por cada Cliente a la Dirección Técnica.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.05 – Medición de la satisfacción del cliente	Edición: 1 Página 4 de 9

5. GENERALIDADES Y DEFINICIONES

5.1 Generalidades

La referencia a centro de trabajo lo es también a obra o servicio, y viceversa.

La referencia a Gerente de Servicios lo es también a Jefe de Obra, y viceversa.

5.2 Definiciones

Cliente: Persona, organismo u organización pública o privada que contrata los servicios de Valoriza Facilities para la prestación de un servicio o ejecución de una obra.

Grado: Categoría o rango dado a los diferentes requisitos de la calidad por productos, procesos o sistemas que tienen la misma utilización funcional.

Satisfacción del cliente: Opinión del cliente sobre la medida en la que la empresa ha satisfecho sus necesidades y expectativas.

Usuario: Persona, organismo u organización pública o privada que accede a un servicio de Valoriza Facilities por medio de un contrato, transacción financiera u otro medio de pago.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Evaluación de percepción del cliente

El Cuestionario de Satisfacción del Cliente será el documento que permitirá a Valoriza Facilities evaluar la percepción y el grado de satisfacción de sus clientes con respecto a sus expectativas y, además, servirá como base para identificar oportunidades de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del servicio al cliente.

A continuación se indican los formatos a utilizar por cada tipo de servicio según frecuencia y responsable:

Formato a utilizar	Responsable	Frecuencia de realización
PG.03.05-F.01 “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Servicio de Limpieza de Inmuebles)”.	Dirección Técnica	El cuestionario será facilitado al Cliente con una frecuencia anual o al finalizar el contrato, con el objetivo de conocer su grado de satisfacción respecto del servicio prestado. En caso de tratarse de un servicio que dure más de un año, preferentemente se facilitará el cuestionario a finales de año.
PG.03.05-F.02 “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Gestión de Mantenimiento Integral de Instalaciones)”.	Dirección Técnica	
PG.03.05-F.03 “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Gestión Integral de Servicios)”.	Dirección Técnica	

Los cuestionarios se facilitarán siempre mediante el envío o entrega en mano a dicho Cliente.

Los cuestionarios se analizan, según lo indicado, en el apartado “Metodología de análisis de cuestionarios de satisfacción del cliente” del presente Procedimiento.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.05 – Medición de la satisfacción del cliente	Edición: 1 Página 5 de 9

6.2 Análisis y valoración de la percepción del cliente

6.2.1 Metodología de análisis de cuestionarios de satisfacción del cliente

Se realizará una valoración de las respuestas obtenidas a través de la Evaluación de Satisfacción del Cliente, según la actividad a analizar. Las puntuaciones asignadas a las valoraciones existentes en el cuestionario de satisfacción de cliente son las siguientes:

Valoración	Puntuaciones
Muy buena	5
Buena	4
Normal	3
Mala	2
Muy mala	1
NS/NC	-

La Dirección Técnica realizará la media aritmética por cada cuestionario, en función de las puntuaciones anteriormente definidas. Si la media aritmética realizada sale decimal, se redondearán los decimales de 1 a 4 (ambos inclusive) a la baja y de 5 a 9 (ambos inclusive) al alza.

La valoración (media aritmética redondeada) de cada cuestionario se reflejará en cada uno de ellos en la casilla dispuesta a tal efecto, localizada en la esquina inferior derecha de los formatos de satisfacción del cliente incluidos en este Procedimiento.

Cuando la valoración de cualquier cuestionario sea inferior a 3, el Delegado se pondrá en contacto con el cliente con el fin de definir mejor las insatisfacciones de nuestro cliente y tomar las medidas o acciones correctivas que estime oportunas. En el caso de que exista una reclamación vía judicial por alguna de las partes, se seguirá la vía legal hasta el final del proceso.

Los resultados obtenidos serán analizados en la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad y si procede se establecerán los procesos de mejora que resulten necesarios.

En el informe para la Dirección de Desarrollo del Servicio se recogerá la siguiente información:

- Valoración global con respecto a todos los cuestionarios analizados de cada una de las preguntas incluidas en dicho cuestionario.
- Valoración global de los cuestionarios, indicando el grado de satisfacción medio de los cuestionarios recibidos.
- Cualquier medida o acción correctiva o preventiva tomada en base a la información aportada por los cuestionarios con el fin de corregir o prevenir No Conformidades y de identificar puntos de mejor o necesidades de nuestros clientes.

6.3 Registros

- PG.03.05-RG.01 “Satisfacción del cliente”.
 - Evaluación de Satisfacción del Cliente.

VALORIZA FACILITIES	MANUAL DE ORGANIZACIÓN	PG.01.01-F.02/Ed.1
	Procedimiento: PG.03.05 – Medición de la satisfacción del cliente	Edición: 1 Página 6 de 9

7. FORMATOS

- PG.03.05-F.01 “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Servicio de Limpieza de Inmuebles)”.
- PG.03.05-F.02 “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Gestión de Mantenimiento Integral de Instalaciones)”.
- PG.03.05-F.03 “Evaluación de Satisfacción del Cliente (Gestión Integral de Servicios)”.

8. DIAGRAMAS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

9. ANEXOS

Este apartado no es de aplicación a este Procedimiento.

F.01

VALORIZA FACILITIES		EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SERVICIO DE LIMPIEZA DE INMUEBLES			
<i>Este Cuestionario debe ser rellenado por un representante del Cliente que haya seguido la evolución del servicio. Su información será tratada de forma confidencial y anónima. Gracias por su colaboración.</i>					
Cliente:			Representante:		
Dirección:					
Teléfono:		Fax:		Fecha:	
Inmueble evaluado:					

1. EJECUCIÓN DEL SERVICIO						
Valore el servicio de limpieza prestado por Valoriza Facilities en:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Exterior (terrazas, barandillas, etc.)						
Planta de acceso (suelos, techos, papeleras, ceniceros, cristales interiores, paredes, etc.)						
Resto de plantas (suelos, techos, paredes, etc. de zonas comunes e interiores)						
Planta sótano y garaje (rampas de acceso, escaleras, plazas de aparcamiento, etc.)						
Cuartos técnicos (limpieza general)						
Disposición de materiales y útiles de trabajo						
Uniformidad y asistencia del personal						
Comentarios:						
2. OPERACIÓN DE LOS TRABAJOS						
Valore las operaciones realizadas por Valoriza Facilities según:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Rapidez y eficacia en las operaciones de limpieza						
Orden en las operaciones de limpieza						
Atención del personal de operación directa						
Comentarios:						
3. GESTIÓN Y CONTROL						
Valore la capacidad de control y dirección de Valoriza Facilities según:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Planificación y control del servicio						
Comunicación y atención con los responsables						
Información del servicio (resultado, marcha de los trabajos, etc.)						
Preparación y presentación de ofertas o presupuestos						
Informes técnicos, valoraciones y propuestas de mejora						
Disposición y adaptación a las necesidades particulares						
Respuesta a las solicitudes particulares o de especial urgencia						
Iniciativa y previsión de incidencias						
Respuesta ante una duda o reclamación						
Comentarios:						
4. GLOBAL						
Valore en general:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Nivel de respuesta a sus expectativas						
Sugerencias y posibilidades de mejora:				Firma del representante:		

VALORIZA FACILITIES	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GESTIÓN DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE INSTALACIONES		
<i>Este Cuestionario debe ser rellenado por un representante del Cliente que haya seguido la evolución del servicio. Su información será tratada de forma confidencial y anónima. Gracias por su colaboración.</i>			
Cliente:		Representante:	
Dirección:			
Teléfono:	Fax:	Fecha:	
Inmueble evaluado:			

1. EJECUCIÓN DEL SERVICIO						
Valore el servicio de mantenimiento prestado por Valoriza Facilities en:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Climatización (refrigeración, frío/calor, gas, etc.)						
Electricidad (baja y media tensión, iluminación, etc.)						
Protección contra incendios (extintores, detección, etc.)						
Saneamiento (red vertical, red horizontal, aparatos, etc.)						
Fontanería (grupos, tanques, aparatos, etc.)						
Aparatos elevadores (ascensores, montacargas, etc.)						
Otros (vigilancia, control de accesos, interfonía, etc.)						
Servicios adicionales, trabajos puntuales y reparaciones						
Suministro de materiales						
Comentarios:						
2. OPERACIÓN DE LOS TRABAJOS						
Valore las operaciones realizadas por Valoriza Facilities según:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Rapidez y eficacia en las operaciones de limpieza						
Limpieza y orden en las operaciones						
Atención del personal de operación directa						
Comentarios:						
3. GESTIÓN Y CONTROL						
Valore la capacidad de control y dirección de Valoriza Facilities según:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Planificación y control del servicio						
Comunicación y atención con los responsables						
Información del servicio (resultado, marcha de los trabajos, etc.)						
Preparación y presentación de ofertas o presupuestos						
Informes técnicos, valoraciones y propuestas de mejora						
Disposición y adaptación a las necesidades particulares						
Respuesta a las solicitudes particulares o de especial urgencia						
Iniciativa y previsión de incidencias						
Respuesta ante una duda o reclamación						
Comentarios:						
4. GLOBAL						
Valore en general:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Nivel de respuesta a sus expectativas						
Sugerencias y posibilidades de mejora:				Firma del representante:		

VALORIZA FACILITIES	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS		
<i>Este Cuestionario debe ser rellenado por un representante del Cliente que haya seguido la evolución del servicio. Su información será tratada de forma confidencial y anónima. Gracias por su colaboración.</i>			
Cliente:		Representante:	
Dirección:			
Teléfono:	Fax:	Fecha:	
Inmueble evaluado:			

1. EJECUCIÓN DEL SERVICIO						
Valore los servicios prestados por Valoriza Facilities:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Mantenimiento de instalaciones						
Limpieza						
Jardinería						
Vigilancia y seguridad						
Obras						
Servicios adicionales, trabajos puntuales y reparaciones						
Suministros de materiales						
Comentarios:						
2. OPERACIÓN DE LOS TRABAJOS						
Valore las operaciones realizadas por Valoriza Facilities según:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Rapidez y eficacia en las operaciones						
Limpieza y orden en las operaciones						
Atención del personal de operación directa						
Comentarios:						
3. GESTIÓN Y CONTROL						
Valore la capacidad de control y dirección de Valoriza Facilities según:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Planificación y control de los servicios						
Comunicación y atención con los responsables						
Información de los servicios (resultado, marcha de los trabajos, etc.)						
Preparación y presentación de ofertas o presupuestos						
Informes técnicos, valoraciones y propuestas de mejora						
Disposición y adaptación a las necesidades particulares						
Respuesta a las solicitudes particulares o de especial urgencia						
Iniciativa y previsión de incidencias						
Respuesta ante una duda o reclamación						
Comentarios:						
4. GLOBAL						
Valore en general:	Muy buena	Buena	Normal	Mala	Muy mala	NS/NC
Nivel de respuesta a sus expectativas						
Sugerencias y posibilidades de mejora:				Firma del representante:		