

 ASOCIACIÓN ASPRONAGA	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: EST2-D-1 Edición: 3 Página 1 de 3
---	--	---

PROCEDIMIENTO

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

EST2-D-1

CONTROL DE EDICIONES		
Nº Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión
01	01/11/2015	Edición Inicial
02	21/07/2021	Incorporación del canal de denuncias
03	11/04/2022	Incorporación plazo de notificación a inspección de reclamaciones

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
LUCIA BARRAL GÓMEZ	JUAN FONTELA PÉREZ	JUAN FONTELA PÉREZ
Responsable Calidad	Gerente ASPRONAGA	Gerente ASPRONAGA

 <p>ASOCIACIÓN ASPRONAGA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p> <p>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>	<p>Código: EST2-D-1 Edición: 3 Página 2 de 3</p>
---	---	--

PROCESO VINCULADO

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la metodología utilizada en ASPRONAGA para el seguimiento y medición de la satisfacción de nuestros principales grupos de interés, usuarios, familias y profesionales y con relación al servicio prestado.

2. ALCANCE

Todos los centros de ASPRONAGA

3. INICIO

Establecimiento de los diversos canales para recabar información de los principales grupos de interés: Diseño y aplicación de encuestas, canales para la recogida de sugerencias, quejas, reclamaciones y/o denuncias.

4. DESCRIPCIÓN

Los centros y servicios de ASPRONAGA llevan a cabo un seguimiento de la satisfacción de sus usuarios, familias, profesionales y otros clientes los siguientes pasos:

1. Envío o realización de encuestas a los principales grupos de interés y recopilación de datos.

Las encuestas serán realizadas *de forma bianual* y con carácter anónimo entre los usuarios, familias y profesionales usando preferentemente métodos informáticos on line.

Para los usuarios y familias se utilizará el formato de encuesta INECA. Para los profesionales se enviará una encuesta para conocer el estado del clima laboral.

2. Recogida de quejas, reclamaciones, sugerencias y/o denuncias.

Para la recogida de la información necesaria, ya sea verbal o escrita se utilizarán las siguientes vías:

- **Para las SUGERENCIAS:** Se recogerán en la aplicación de gestión de centros y/o a través del formato de registro **EST2-F-3 SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES DE MEJORA.**
- **Para las QUEJAS Y/O RECLAMACIONES:** En el libro de Reclamaciones Oficial disponible en cada centro
- **Para las DENUNCIAS:** En nuestra entidad entendemos por denuncia cualquier incumplimiento legislativo, así como determinados aspectos de los Códigos de Conducta y Prácticas Responsables.

La persona que tuviese conocimiento de una irregularidad en ASPRONAGA podrá comunicarlo según el procedimiento establecido **EST2-D-2 PROCEDIMIENTO CANAL DE DENUNCIAS** y a través de las siguientes vías:

- De forma personal y verbal ante cualquier miembro del Órgano de Control, que se encargará de recogerla por escrito, junto con la firma del denunciante.
- Mediante carta dirigida al Órgano de Control
- Por medio del CANAL DE DENUNCIAS de la WEB. <https://www.calidad->

3. Seguimiento de la satisfacción.

Resultados de las encuestas.

- Los resultados de las encuestas serán analizados por la Dirección y la responsable de Calidad, que las valorarán, y propondrán aspectos de mejora en función de los resultados de esta, los cuales serán aprobados en la reunión de revisión por la Dirección.
- El resultado de las encuestas y las propuestas que fueran aprobadas por la Dirección se harán públicos a todos los usuarios/familias para conocimiento general, bien en reunión colectiva o por comunicación escrita a cada uno.

Información recogida a través de quejas, reclamaciones, sugerencias y/o denuncias.

Toda la información recogida será contrastada. Se unificará la respuesta previamente en el ámbito interno y se responderá en el tiempo necesario, recogiendo su nivel de satisfacción con la respuesta.

En el caso de las reclamaciones, en un plazo máximo de 3 días se remitirá al Servicio de la Inspección la reclamación interpuesta junto con un informe sobre lo sucedido y las medidas adoptadas al respecto.

En el tratamiento de las denuncias los miembros que conforman el Órgano de Control designado para tal efecto realizarán las actuaciones e investigaciones pertinentes según lo establecido en el procedimiento, **EST2-D-2 PROCEDIMIENTO DEL CANAL DE DENUNCIAS DE ASPRONAGA.**

5. FIN

Análisis de los datos extraídos en relación con la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como la introducción y medidas de mejora en su caso, y la comunicación de estas a los clientes.

6. PUNTOS CRÍTICOS

Conseguir una alta participación de los encuestados

7. RECURSOS HUMANOS

Direcciones
Gerencia
Órgano de control del canal de denuncias
Responsable de Calidad

8. DOCUMENTACIÓN VINCULADA

EST2-F-1 Formato de encuesta a usuarios (Método INECA)
EST2-F-2 Formato de encuesta a familias (Método INECA)
EST2-F-4 Formato de encuesta a trabajadores
EST2-F-3 Formato de "sugerencias y observaciones de mejora"
EST2-D-2 Procedimiento del canal de denuncias de ASPRONAGA.
LIBRO DE RECLAMACIONES DE CENTRO
Formato de registro online del canal de denuncias de ASPRONAGA
APLICACIÓN GESTIÓN DE CENTROS