



UNIVERSIDAD
**PABLO^D
OLAVIDE**
S E V I L L A

NORMATIVA ISO SOBRE MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

MEDICIONES DIRECTAS E INDIRECTAS

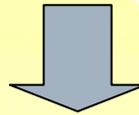
(Mód. 1)

Enfoque al cliente

- Uno de los ocho principios más importantes de la calidad
- Búsqueda de la Satisfacción del Cliente continua e incremental
- Conocer esa satisfacción y establecer acciones necesarias para mejorarla
- No se trata de mejorar el producto/servicio a cualquier precio, sino conseguir una *calidad óptima al mínimo coste posible*.

- **Sistemas de medición de la satisfacción:**

- Totalmente planificados
- Visión del uso que se va a dar a la información obtenida
- Realizados desde dos perspectivas:



a) **Mediciones directas:** encuestas de opinión al cliente

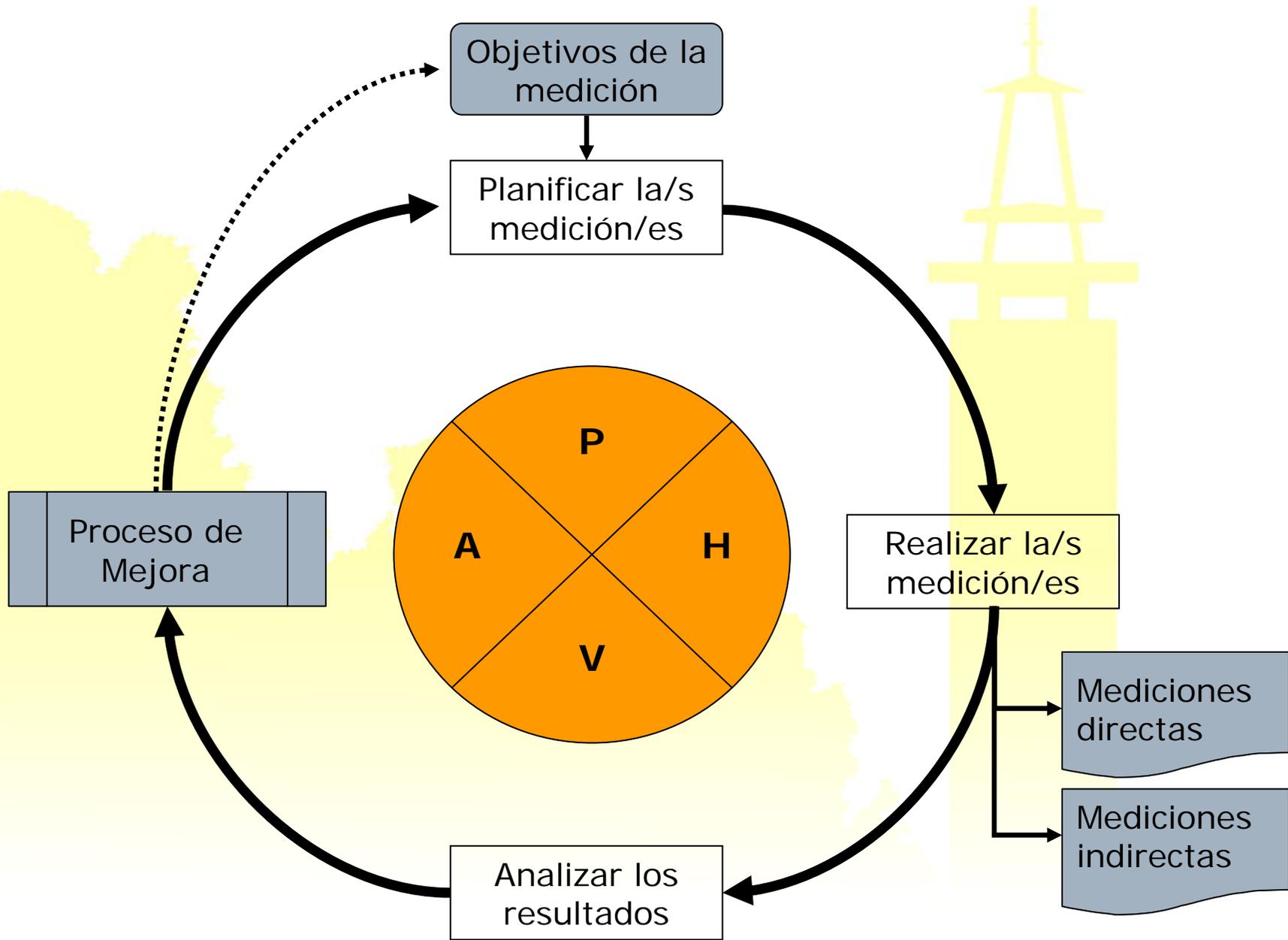
b) **Mediciones indirectas:** análisis de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, conformidad de productos/servicios, desempeño de procesos, datos de análisis del entorno, ...

- **Mediciones indirectas:**

- Para buscar la anticipación
- Deben realizarse entre dos mediciones directas antes de encontrar una medición directa desfavorable

- Determinar el grado de relación entre ambas mediciones, directas e indirectas, mediante el *índice de correlación entre los pares de variables*

➡ *a realizar por el Área de Planificación, Análisis y Calidad previa entrega de datos por los Servicios: Informe Anual de la Calidad de los Servicios*



Ciclo PHVA: P (Planificar), H (Hacer), V (Verificar), A (Actuar)

The background features a large, irregular yellow shape on the left side, resembling a splash or a cloud. On the right side, there is a vertical yellow silhouette of a lighthouse tower with a multi-tiered lantern room and a spire on top.

I. LAS RECLAMACIONES

UNE-EN ISO 9001:2008 *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.*

- 7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto:

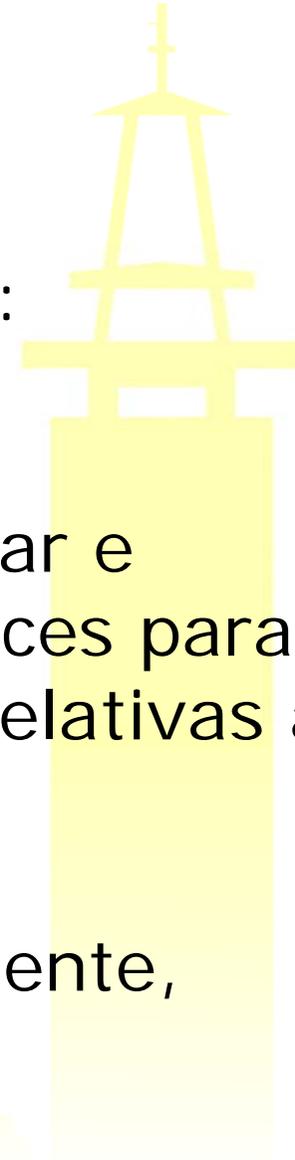
✓ "La organización debe determinar :

a) los requisitos especificados por el cliente."

- 7.2.3. Comunicación con el cliente:

- ✓ "La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas."



UNE ISO 10002:2004 *Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*

- Para organizaciones de todos los tamaños y todo tipo de actividades.
- No se aplica a la resolución de litigios y fuera de la organización ni para la resolución de conflictos laborales.

- Requisitos del procedimiento de reclamaciones:

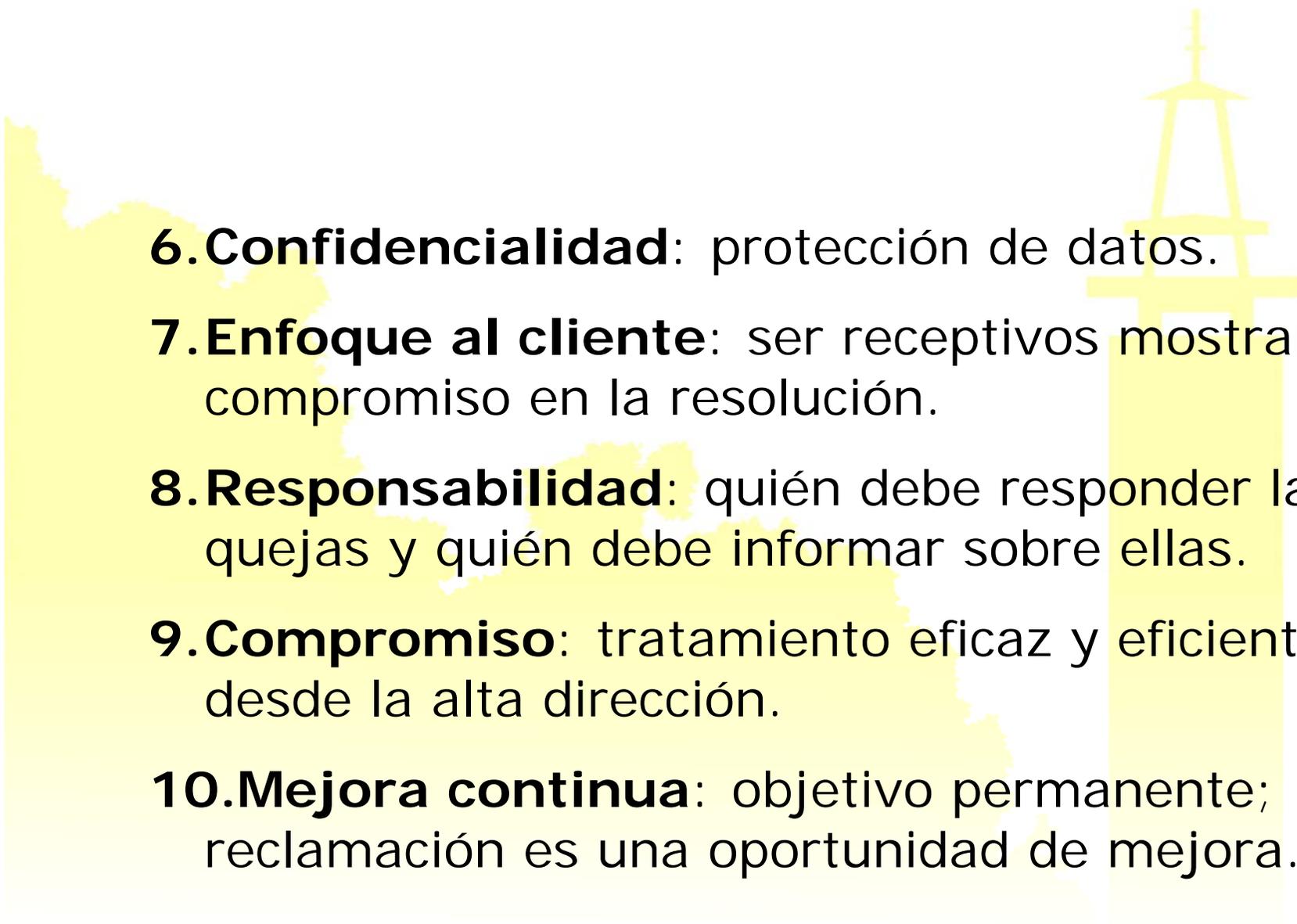
1. Visible: por clientes, personal y otras partes interesadas.

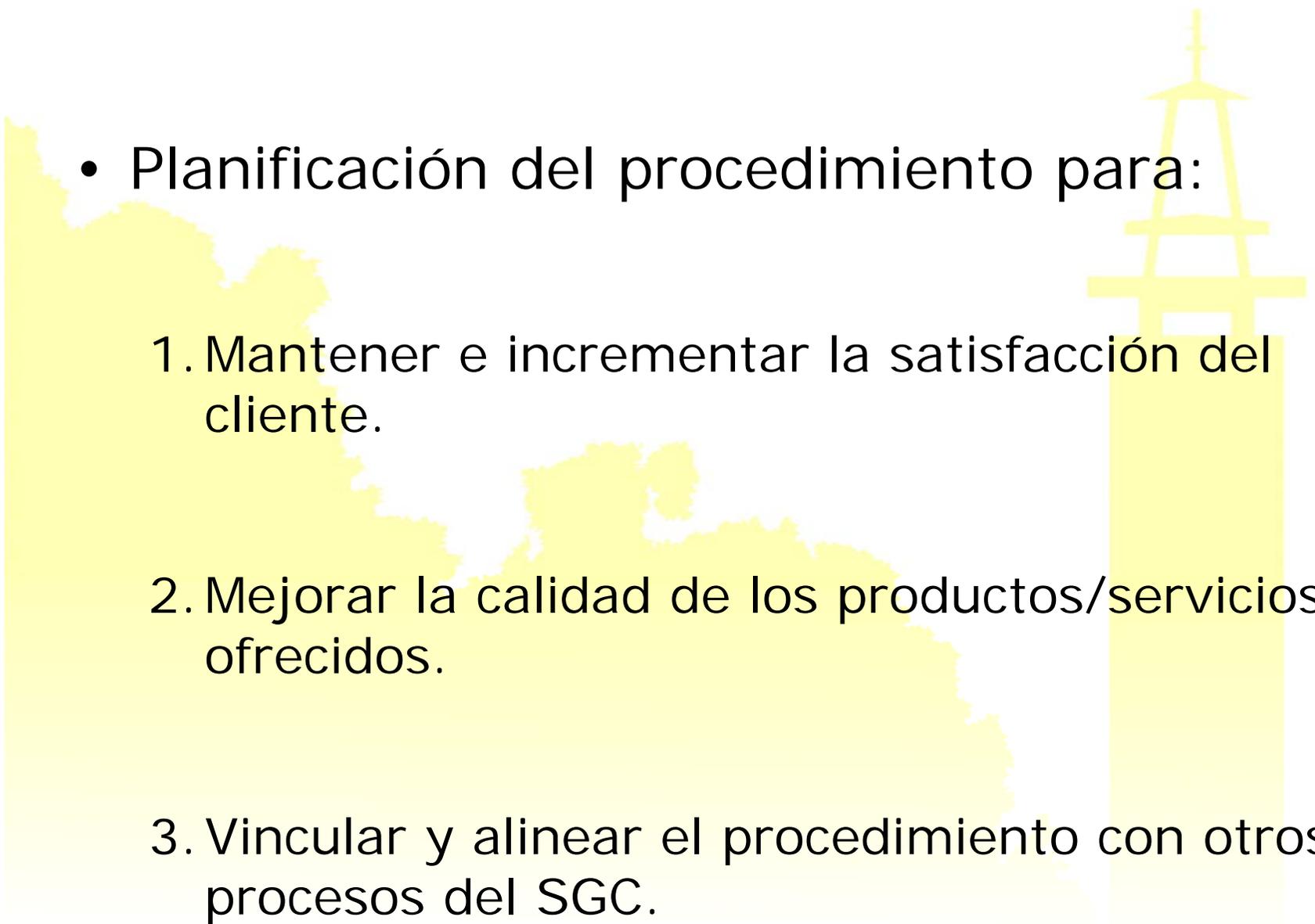
2. Accesible: información sobre el procedimiento; idioma.

3. Respuesta diligente: tanto la recepción como el progreso de la reclamación.

4. Objetivo: queja tratada de forma equitativa, objetiva e imparcial.

5. Sin coste para el reclamante.

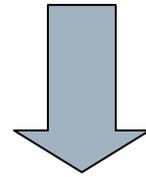
- 
- 6. Confidencialidad:** protección de datos.
- 7. Enfoque al cliente:** ser receptivos mostrando compromiso en la resolución.
- 8. Responsabilidad:** quién debe responder las quejas y quién debe informar sobre ellas.
- 9. Compromiso:** tratamiento eficaz y eficiente, desde la alta dirección.
- 10. Mejora continua:** objetivo permanente; una reclamación es una oportunidad de mejora.



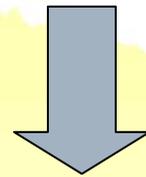
- Planificación del procedimiento para:

1. Mantener e incrementar la satisfacción del cliente.
2. Mejorar la calidad de los productos/servicios ofrecidos.
3. Vincular y alinear el procedimiento con otros procesos del SGC.

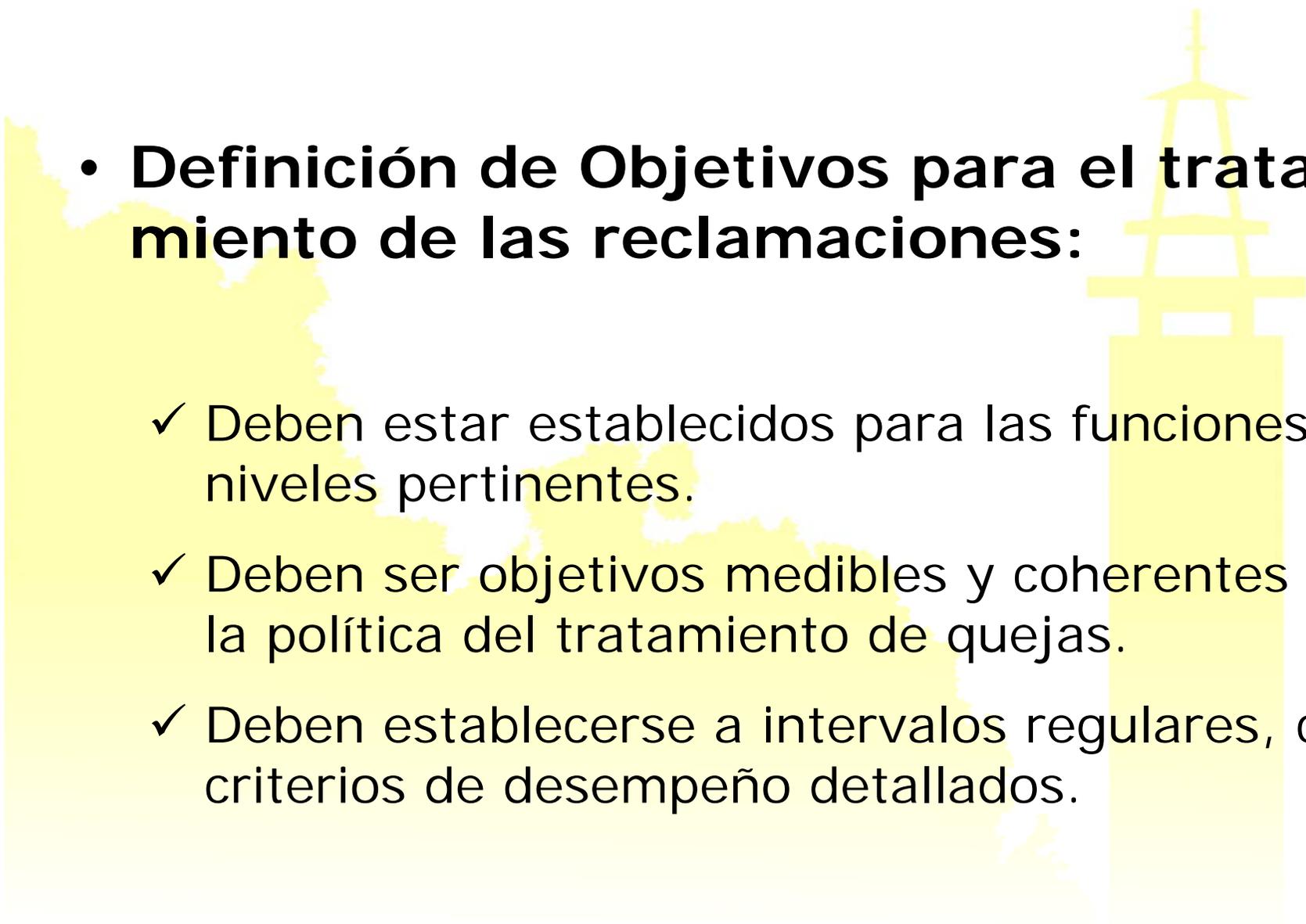
ALTA DIRECCIÓN



Asegurar un proceso eficaz y eficiente

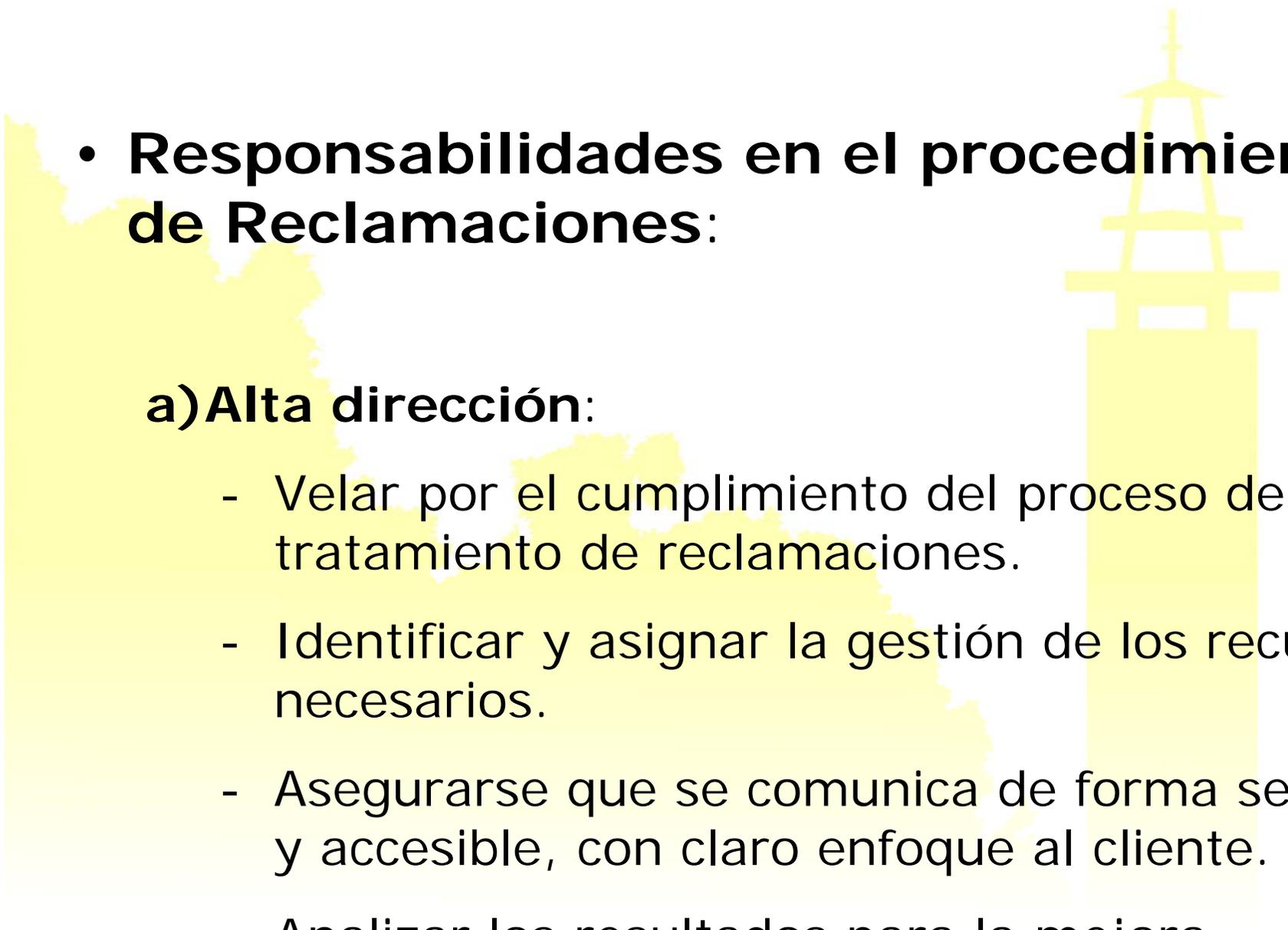


- Selección y formación del personal
 - Procedimientos adecuados
 - Apoyo de especialistas
- Recursos materiales (software y hardware)



- **Definición de Objetivos para el tratamiento de las reclamaciones:**

- ✓ Deben estar establecidos para las funciones y niveles pertinentes.
 - ✓ Deben ser objetivos medibles y coherentes con la política del tratamiento de quejas.
 - ✓ Deben establecerse a intervalos regulares, como criterios de desempeño detallados.
-
- La alta dirección debe asegurarse del establecimiento de estos objetivos.



- **Responsabilidades en el procedimiento de Reclamaciones:**

- a) Alta dirección:**

- Velar por el cumplimiento del proceso de tratamiento de reclamaciones.
- Identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios.
- Asegurarse que se comunica de forma sencilla y accesible, con claro enfoque al cliente.
- Analizar los resultados para la mejora.

b) Área de Planificación, Análisis y Calidad:

- Diseño y planificación del procedimiento.
- Asesoramiento técnico en la implantación y seguimiento del procedimiento de *Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones*.
- Informar a la alta dirección sobre el proceso de tratamiento de las reclamaciones, con recomendaciones para la mejora.
- Difundir los resultados finales.

c) Director@s/Jef@s de los Servicios Admvos.:

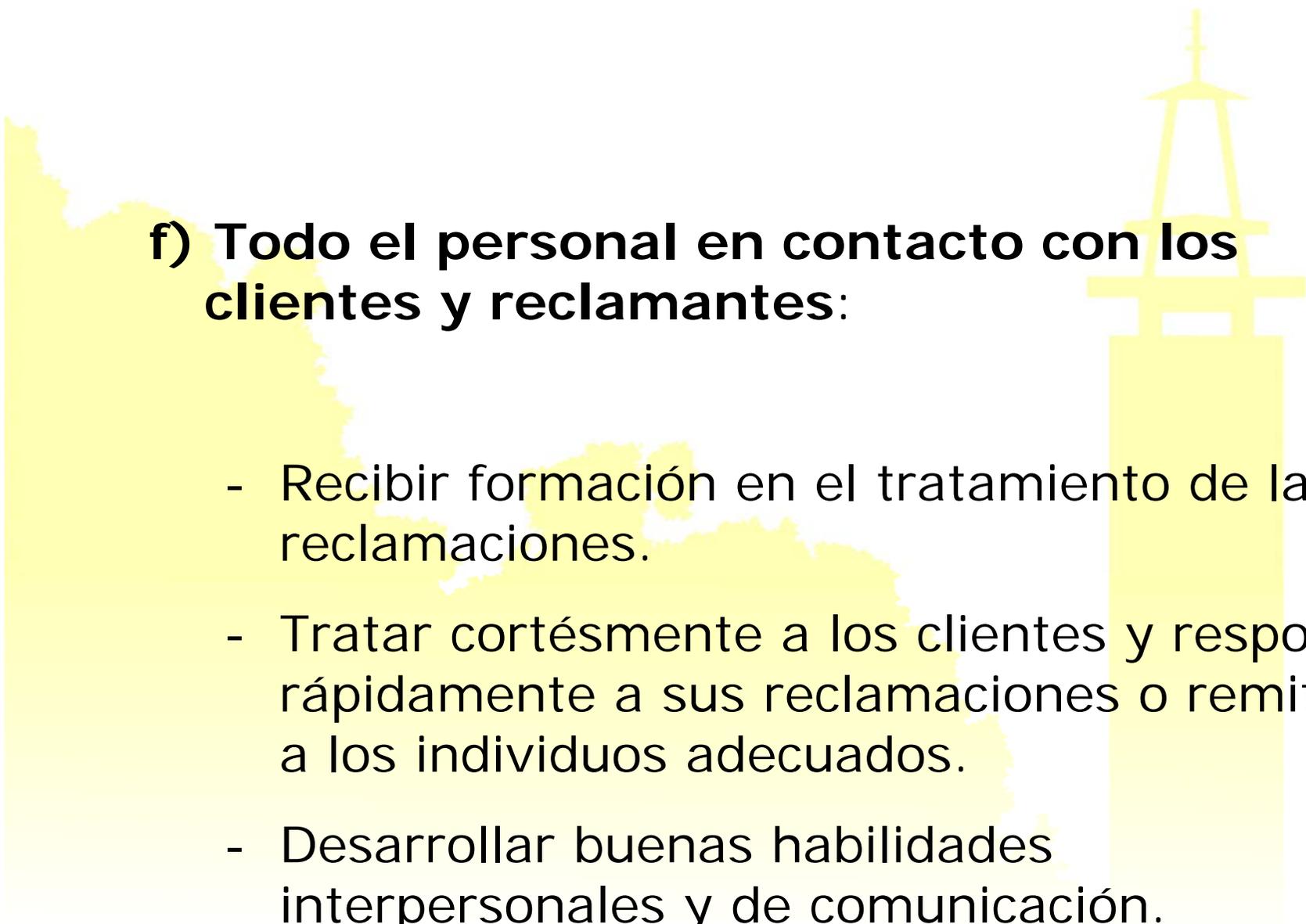
- Asegurar la implementación y mantenimiento del procedimiento.
- Asegurarse de que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su recurrencia.
- Asegurarse de que el suceso se registra.
- Asegurar la disponibilidad de la información para la revisión por la alta dirección.

d) Responsable de Calidad y Planificación del Servicio:

- Registrar las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas y proponer soluciones a la Dirección/Jefatura del Servicio.
- Remitir, anualmente, el *Informe de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del Servicio* al Área de Planificación, Análisis y Calidad.

e) Comisión de Garantía Interna de Calidad del Servicio:

- Analizar, al menos semestralmente, todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el Servicio y hacer, en su caso, nuevas propuestas de mejora.
- Aprobar, anualmente, el *Informe de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del Servicio*.

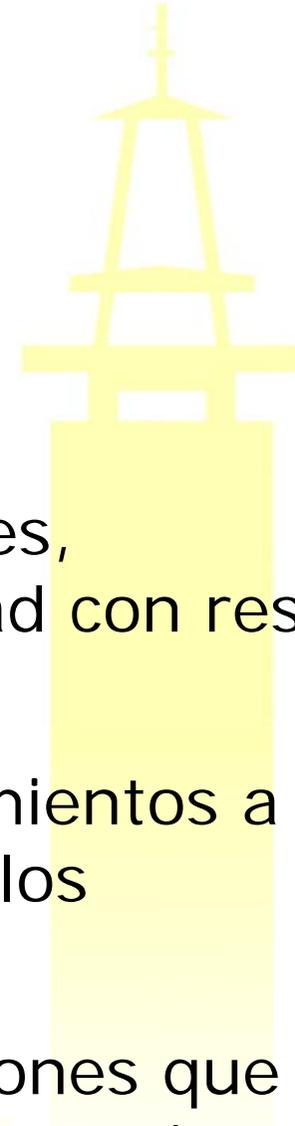


f) Todo el personal en contacto con los clientes y reclamantes:

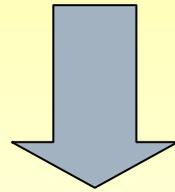
- Recibir formación en el tratamiento de las reclamaciones.
- Tratar cortésmente a los clientes y responder rápidamente a sus reclamaciones o remitirlos a los individuos adecuados.
- Desarrollar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.

g) Todo el personal:

- Ser conscientes de sus funciones, responsabilidades y su autoridad con respecto a las reclamaciones.
- Ser conscientes de los procedimientos a seguir y la información a dar a los reclamantes.
- Informar de aquellas reclamaciones que tienen un alto impacto para la organización.



¿Cómo se vinculan las responsabilidades del procedimiento de quejas a la evaluación del desempeño de las personas?

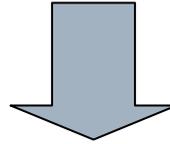


Definición de objetivos individuales evaluables y medibles

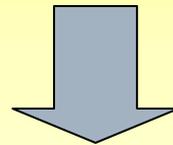
Entradas de reclamaciones:

- Buzones físicos en los accesos a algunos Servicios Administrativos.
- Buzón de Sugerencias en las distintas webs de los Servicios.
- PA07 de los Centros.
- Registro de la Universidad Pablo de Olavide.
- Art. 38.4 de la Ley 30/1992 de Procedimiento Administrativo.
- Información genérica en los folletos de las Cartas de Servicios.

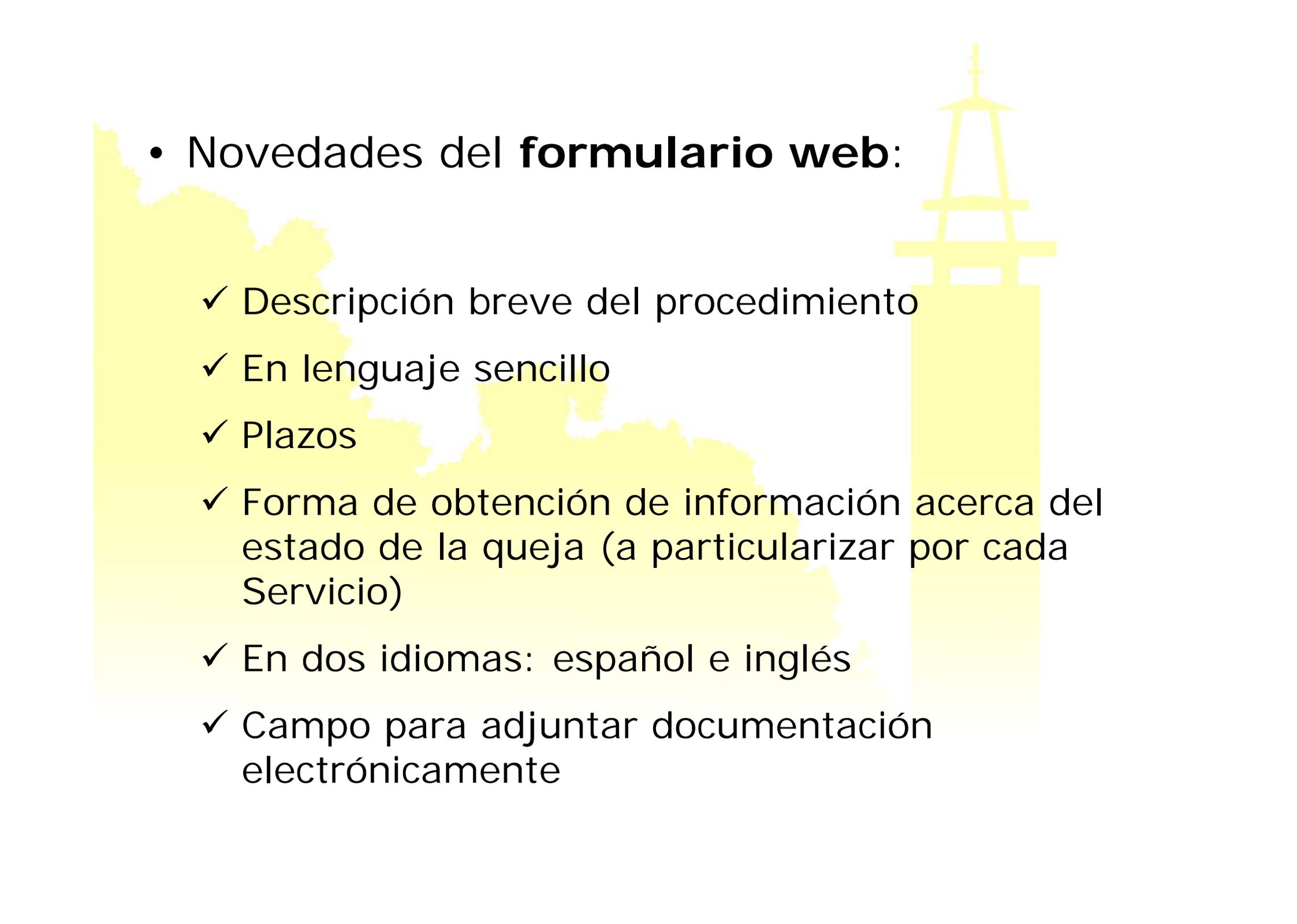
Colaboración APAC - CIC



Diseño nuevo Buzón de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones en Web



- Recogerá gran parte de los requisitos de la norma ISO 10002:2004
- Incluirá los campos requeridos en el Libro Electrónico de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones



- Novedades del **formulario web**:

- ✓ Descripción breve del procedimiento
- ✓ En lenguaje sencillo
- ✓ Plazos
- ✓ Forma de obtención de información acerca del estado de la queja (a particularizar por cada Servicio)
- ✓ En dos idiomas: español e inglés
- ✓ Campo para adjuntar documentación electrónicamente

- Libro electrónico de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones: (a personalizar por cada Servicio)

Microsoft Excel - LIBRO DE RSF

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Olavide 18 N K S

Anexo 1: PQS02-F01 Área de

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA

Anexo 1: PQS02-F01 Área de

LIBRO DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Nº de Registro	Nombre y Apellidos	Teléfono o Correo Electrónico	Tipo	Procedimiento (servicio) / Compromiso C.S. relacionado	Descripción y solución solicitada	Fecha de entrada	Solución adoptada	Fecha de salida	Tiempo de respuesta	Fecha cierre de la RSF
4			Sugerencia			13/02/2010		15/02/2010	1	
5			Reclamación			17/03/2010		28/03/2010	8	
6			Reclamación			20/05/2010		27/05/2010	6	
7			Reclamación			11/10/2010		13/10/2010	2	
8			Felicitación						0	
9									0	
10									0	
11									0	
12									0	
13									0	
14									0	
15									0	
16									0	
17									0	
18									0	
19									0	
20									0	
21									0	
22									0	
23									0	
24									0	
25									0	
26									0	

LIBRO IRS / Festivos curso 2010-2011 / Hoja3 /

Listo NUM

ES 14:23 26/06/2011



UNIVERSIDAD
PABLO DE OLAVIDE
SEVILLA

Anexo 1: PQS02-F01

Área de

LIBRO DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Nº de Registro	Nombre y Apellidos	Teléfono o Correo Electrónico	Tipo	Procedimiento (servicio) / Compromiso C.S. relacionado	Descripción y solución solicitada	Fecha de entrada	Solución adoptada	Fecha de salida	Tiempo de respuesta	Fecha cierre de la RSF
4			Sugerencia			13/02/2010		15/02/2010	1	
5			Reclamación			17/03/2010		28/03/2010	8	
6			Reclamación			20/05/2010		27/05/2010	6	
7			Reclamación			11/10/2010		13/10/2010	2	
8			Felicitación						0	
9									0	
10									0	
11									0	
12									0	
13									0	
14									0	
15									0	
16									0	
17									0	
18									0	
19									0	
20									0	
21									0	
22									0	
23									0	
24									0	
25									0	
26									0	



Microsoft Excel - LIBRO DE RSF

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Escriba una pregunta

A B C D E F G H I J K

1  UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA Anexo 1: PQS02-F01 Área de

2 LIBRO DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

3	Nº de Registro	Nombre y Apellidos	Teléfono o Correo Electrónico	Tipo	Procedimiento (servicio) / Compromiso C.S. relacionado	Descripción y solución solicitada	Fecha de entrada	Solución adoptada	Fecha de salida	Tiempo de respuesta	Fecha cierre de la RSF
4				Sugerencia			13/02/2010		15/02/2010	1	
5				Reclamación	PCS01: Acceso y Preinscripción		17/03/2010		28/03/2010	8	
6				Reclamación	Compr.1		20/05/2010		27/05/2010	6	
7				Reclamación	Compr.2		11/10/2010		13/10/2010	2	
8				Felicitación						0	
9										0	
10										0	
11										0	
12										0	
13										0	
14										0	
15										0	
16										0	
17										0	
18										0	
19										0	
20										0	
21										0	
22										0	
23										0	
24										0	
25										0	
26										0	

LIBRO IRS / Festivos curso 2010-2011 / Hoja3 /

Listo NUM

ES 14:32 26/06/2011

Microsoft Excel - LIBRO DE RSF

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Ordenar...
Filtro
Formulario...
Subtotales...
Validación...
Tabla...
Texto en columnas...
Consolidar...
Agrupar y esquema
Informe de tablas y gráficos dinámicos...
Obtener datos externos
Lista
XML
Actualizar datos

S02-F01 Área de

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Nº de Registro	Nombre y Apellidos	Teléfono o Correo Electrónico	Descripción y solución solicitada	Fecha de entrada	Solución adoptada	Fecha de salida	Tiempo de respuesta	Fecha cierre de la RSF
4			Sugerencia	13/02/2010		15/02/2010	1	
5			Reclamación	17/03/2010		28/03/2010	8	
6			Reclamación	20/05/2010		27/05/2010	6	
7			Reclamación	11/10/2010		13/10/2010	2	
8			Felicitación				0	
9							0	
10							0	
11							0	
12							0	
13							0	
14							0	
15							0	
16							0	
17							0	
18							0	
19							0	
20							0	
21							0	
22							0	
23							0	
24							0	
25							0	
26							0	

LIBRO IRS Festivos curso 2010-2011 Hoja3

14:38 26/06/2011

Microsoft Excel - LIBRO DE RSF

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Escriba una pregunta

Arial 10

E4

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE SEVILLA

Anexo 1: PQS02-F01

Área de

LIBRO DE REQUISITOS Y SOLICITUDES

Validación de datos

Configuración Mensaje entrante Mensaje de error

Criterio de validación

Permitir: Lista Omitir blancos

Datos: entre Celda con lista desplegable

Origen: PCS01: Acceso y Preinscripción; Compr. 1

Aplicar estos cambios a otras celdas con la misma configuración

Borrar todos Aceptar Cancelar

Nº de Registro	Nombre y Apellidos	Teléfono o Correo Electrónico	Tipo	P	Cor	Solución adoptada	Fecha de salida	Tiempo de respuesta	Fecha cierre de la RSF
4			Sugerencia						
5			Reclamación				15/02/2010	1	
6			Reclamación				28/03/2010	8	
7			Reclamación				27/05/2010	6	
8			Felicitación				13/10/2010	2	
9								0	
10								0	
11								0	
12								0	
13								0	
14								0	
15								0	
16								0	
17								0	
18								0	
19								0	
20								0	
21								0	
22								0	
23								0	
24								0	
25								0	
26								0	

LIBRO IRS Festivos curso 2010-2011 / Hoja3

NUM

14:39 26/06/2011

=DIAS.LAB(G4;I4;Festivos curso 2010-2011!\$A\$1:\$A\$9)



Anexo 1: PQS02-F01

Área de

LIBRO DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Nº de Registro	Nombre y Apellidos	Teléfono o Correo Electrónico	Tipo	Procedimiento (servicio) / Compromiso C.S. relacionado	Descripción y solución solicitada	Fecha de entrada	Solución adoptada	Fecha de salida	Tiempo de respuesta	Fecha cierre de la RSF
4			Sugerencia			13/02/2010		15/02/2010	1	
5			Reclamación			17/03/2010		28/03/2010	8	
6			Reclamación			20/05/2010		27/05/2010	6	
7			Reclamación			11/10/2010		13/10/2010	2	
8			Felicitación						0	
9									0	
10									0	
11									0	
12									0	
13									0	
14									0	
15									0	
16									0	
17									0	
18									0	
19									0	
20									0	
21									0	
22									0	
23									0	
24									0	
25									0	
26									0	

LIBRO IRS

Microsoft Excel - LIBRO DE RSF

Archivo Edición Ver Insertar Formato Herramientas Datos Ventana ?

Escriba una pregunta

Arial 10

23/06/2011

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	12/10/2010																				
2	01/11/2010																				
3	06/12/2010																				
4	08/12/2010																				
5	06/01/2011																				
6	28/02/2011																				
7	02/05/2011																				
8	27/05/2011																				
9	23/06/2011																				
10																					
11																					
12																					
13																					
14																					
15																					
16																					
17																					
18																					
19																					
20																					
21																					
22																					
23																					
24																					
25																					
26																					
27																					
28																					
29																					
30																					
31																					
32																					
33																					
34																					

LIBRO IRS Festivos curso 2010-2011 Hoja3

Listo NUM

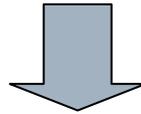
ES 14:46 26/06/2011

Procedimiento RSF

- **Registro y notificación de la recepción de la RSF:**
 - ✓ Debe registrarse con toda la información de apoyo y con un código único de identificación.
 - ✓ Debe notificarse inmediatamente al reclamante su recepción.
- **Seguimiento de la queja:**
 - ✓ Debe seguirse a lo largo de todo el proceso.
 - ✓ Información sobre el estado de la reclamación siempre que se solicite y al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos.

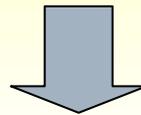
- **Evaluación inicial de la queja:**

- ✓ Análisis y propuesta de soluciones a la Dirección del Servicio por parte del RCP del Servicio.



Análisis en términos de complejidad, impacto, urgencia, ...

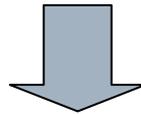
- ✓ Investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una reclamación



Nivel de investigación proporcional a la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la reclamación

- **Respuesta a las reclamaciones:**

- ✓ La Dirección del Servicio debe comunicar al/la interesado/a la solución adoptada (15 días)

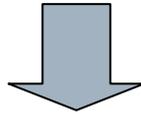


puede delegar en el RCP siempre que no se refiera al incumplimiento de un Compromiso de la Carta de Servicios → **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

- ✓ Registro en el Libro Electrónico (solución adoptada y fecha de salida).
- ✓ Si no puede resolverse inmediatamente debe tratarse de manera que se alcance una solución eficaz lo antes posible.

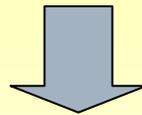
- **Cierre de la queja:**

- ✓ El reclamante acepta la decisión adoptada



Se realiza y registra

- ✓ El reclamante rechaza la decisión adoptada



- *Debería permanecer abierta*
- *Informarle de las alternativas para recurrir*
- *Estudiar otras alternativas para que quede satisfecho/a*

- **Mantenimiento y mejora:**

- a) Recopilación de la información:**

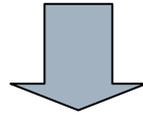
- ✓ Extremar el cuidado en la preservación de los registros, en especial los archivos electrónicos
 - ✓ Mantener los registros de la formación e instrucción del personal en esta materia →

Unidad de Formación

- ✓ Especificar cómo y cuándo se divulgan al público los datos estadísticos de las reclamaciones, sin la información de carácter personal → *el APAC el 1er. trimestre de cada año en el Informe Anual de la Calidad de los Servicios*

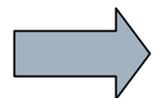
b) Análisis y evaluación de las reclamaciones:

✓ Clasificar y analizar reclamaciones:



- *Identificar problemas*
- *Identificar tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual*
- *Eliminar las causas fundamentales*

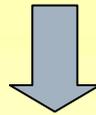
✓ Determinar la satisfacción de los/as reclamantes con el proceso de tratamiento de reclamaciones



incluir un pregunta en el cuestionario

c) Seguimiento y revisión:

- ✓ Seguimiento continuo del proceso, de los recursos necesarios y de la información a recopilar
- ✓ Medido según criterios predeterminados



Ficha proceso PES04

- ✓ Realización de auditorías del procedimiento (como parte de la auditoría del SGC y según la Norma ISO 19011)

✓ Revisión anual → Gerencia y CGIC Servicios:

- Continua adecuación, eficacia y eficiencia del proceso: factores externos e internos
- Revisar desempeño global del proceso, encuestas satisfacción y resultados de procesos
- Tener en cuenta:
 - 1) resultados de auditorías
 - 2) estado acciones correctivas y preventivas
 - 3) seguimiento de revisiones previas
 - 4) recomendaciones para la mejora

The background features a large, irregular yellow shape on the left side, resembling a splash or a cloud. On the right side, there is a vertical yellow rectangle containing a stylized silhouette of a pagoda with a tiered roof and a spire. The text is centered in the middle of the page.

II. LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- 
- Integradas en el procedimiento de Reclamaciones
 - Son también requisitos del cliente
 - Las **Sugerencias** pueden:
 - Ser oportunidades de mejora
 - Constituirse en acciones preventivas
 - Las **Felicitaciones** nos indican qué estamos haciendo bien, en ocasiones indican cómo (“gracias por su rapidez”, “gracias por su eficacia”, ...)
 - Necesarias para enriquecer las mediciones directas e indirectas