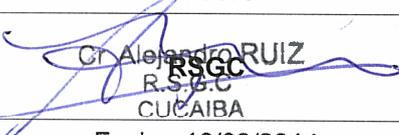
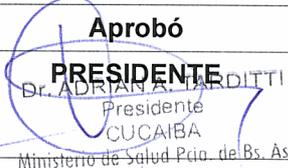


PROCEDIMIENTO		 <small>Comité Coordinador de Atención al Paciente y Población</small>	<small>BUENOS AIRES SALUD</small> 
PrE-821-01	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		
Rev. 00	Página 1 de 6		

Contenido:

- Procedimiento Medición de la satisfacción del cliente:
- **ANEXO I:** Relevamiento de los clientes internos y externos

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Cr. Alejandro RUIZ R.S.G.C. CUCAIBA	 COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD Crá. Silvia KRILLER PFUND Directora de Coordinación	 PRESIDENTE Dr. ADRIANA A. TARDITTI Presidente CUCAIBA Ministerio de Salud Pcia. de Bs. As.
Fecha: 10/03/2014	Fecha: 10/04/2014	Fecha: 10/07/2014
Colaboró:		
ORIGINAL		

PROCEDIMIENTO		  
PrE-821-01	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	
Rev. 00	Página 2 de 6	

1. **Objeto y Aplicación:** Describir los instrumentos y los métodos aplicables para la recolección, tratamiento, utilización y seguimiento de la información referente al nivel de satisfacción del cliente interno y externo con relación al servicio que se le ha prestado. Adicionalmente la aplicación de los instrumentos en la organización permite/n la mejora continua institucional con fines de autoevaluación en el marco del Sistema de Gestión de Calidad en el Cucaiba y los procesos involucrados en el alcance del mismo.

2. **Definiciones y Abreviaturas:**

CUCAIBA: Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires.

Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos de la norma ISO 9001.

RSGC: Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

RD: Representante de la Dirección.

CGC: Comité de Gestión de la Calidad.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Cliente: organización, entidad, persona, destinatario, usuario o beneficiario que recibe un producto y/o servicio.

Cliente interno: Todo aquel perteneciente a la organización de CUCAIBA y que percibe algún producto o servicio de los procesos incluidos en el SGC.

Cliente externo: Todo aquel que no perteneciente a la organización de CUCAIBA y que percibe algún producto o servicio del procesos sustantivo incluidos en el SGC.

PROCEDIMIENTO		  
PrE-821-01	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	
Rev. 00	Página 3 de 6	

Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido requisitos y expectativas.

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para unos objetivos establecidos.

Encuesta: instrumento de medición que permite identificar y registrar el grado de satisfacción de los clientes.

3. **Responsabilidades:** El RD y el Comité de Gestión de la Calidad son los responsables del cumplimiento y de la aplicación del presente documento.

Las medidas resultantes serán puestas a consideración del CGC al momento de aplicarse el PrE-56-01 Procedimiento Revisión por la Dirección.

4. **Documentos de referencia – Normativa Aplicable:**

- No aplica

5. **Desarrollo del Procedimiento:**

Consideraciones generales:

Con base en el informe realizado por el área del equipo responsable, los resultados de la encuesta deberán servir de base para que el CGC y la Alta Dirección realicen las acciones y tomen las decisiones necesarias para la mejora continua.

- 5.1. **Revisión y actualización de la base de datos de los clientes internos y externos**

El RSGC realizará por primera vez un relevamiento de los clientes internos y externos y completará el FPrE-821-01 (Anexo I). Una vez realizado este procedimiento deberá remitir dicho formulario por mail al RD. Luego al inicio del semestre próximo el RSGC deberá chequear dicho formulario para constatar la consistencia del mismo, el cual una vez actualizado se remitirá al RD.

PROCEDIMIENTO		  
PrE-821-01	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	
Rev. 00	Página 4 de 6	

5.2. Definir los ejes temáticos de la encuesta y la muestra de clientes a encuestar

El CGC definirá los ejes temáticos de la encuesta y la muestra de clientes a encuestar a los efectos de realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos definidos por el SGC, lo cual será informado al o a los responsables de las áreas pertinentes a través de un Memo, firmando cada responsable como constancia de recepción. Dicho ejes podrán ser modificados cuando el CGC lo crea conveniente o la situación lo amerite.

5.3. El area del equipo responsable, diseñará la encuesta de satisfacción de acuerdo a los lineamientos establecidos por el CGC, a través de las actas, a los efectos de asegurar la eficacia del SGC, bajo la supervisión del RD.

5.4. Cliente Interno: El RSGC será el encargado de efectuar las encuestas de satisfacción cuatrimestralmente según los clientes y su respectiva muestra de acuerdo a lo determinado en los puntos anteriores.

5.5. Cliente externo: El RSGC será el encargado de efectuar las encuestas de satisfacción telefónica con una frecuencia cuatrimestral según los clientes y su respectiva muestra de acuerdo a lo determinado en los puntos anteriores.

5.6. El RSGC deberá tabular, analizar la información y generar los informes correspondientes cuando el RD o el CGC lo crea conveniente para mantener y mejorar la eficiencia del SGC. Así como también deberá poner a disposición del RD dicha información al momento de efectuar el procedimiento Revisión por la Dirección.

5.7. El RSGC deberá comunicar los resultados de la aplicación de las encuestas mediante correo electrónico a los miembros del CGC.

5.8. El RD deberá mantener un registro de reclamos y sugerencias en formato digital a los efectos de contar con información para poder tomar las

PROCEDIMIENTO		  
PrE-821-01	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE	
Rev. 00	Página 5 de 6	

acciones que se consideren pertinentes. FPrE-83-01-01 Formulario Web Interno. Ver ITE 83-01-01, ITE 83-01-02 e ITE 83-01-03.

- 5.9. Con base en los resultados, el CGC aplicará las acciones preventivas, de mejora y correctivas que se consideren adecuadas para el mejoramiento del SGC. PrE-85-01

6. Registros Relacionados:

Identificación	Almacenamiento	Tipo de soporte	Lugar de Archivo	Responsable
FPrE-821-01 Relevamiento de los clientes internos y externos	-	Digital	Server5	RSGC Responsable de Informática RD
FPrE-821-03 Encuestas telefónicas	-	Digital	Server5	RSGC Responsable de Informática RD
FPrE-821-04 Encuestas	Bibliorato 4	Papel	Oficina del RSGC	RSGC
Memo	Bibliorato 3	Papel	Of. del RSGC	RSGC
FPrE-83-01-01 Formulario Web Interno perfil usuarios	-	Digital	Dpto. de Informática	RSGC Responsable de Informática RD
FPrE-83-01-02 Formulario Web	-	Digital	Dpto. de Informática	RSGC Responsable de

PROCEDIMIENTO		 <small>Centro Único Coordinador de Atención al Cliente de la Provincia de Buenos Aires</small>	<small>BUENOS AIRES SALUD</small> 
PrE-821-01	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE		
Rev. 00	Página 6 de 6		

Interno perfil representantes				Informática RD
FPrE-83-01-03 Formulario Web Interno perfil administradores	-	Digital	Dpto. de Informática	RSGC Responsable de Informática RD
Actas de CGC	Bibliorato 3	Papel	Of. del RSGC	RSGC

7. Anexo:

ANEXO I: Relevamiento de los clientes internos y externos

FPrE-821-01	<i>Relevamiento de los clientes internos y externos</i>	ISOLOGOTIPO VIGENTE	
	Fecha .../.../.....		
Proceso:			
Procedimiento:			
Descripción		Interno	Externo