



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## 1.- OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto describir la sistemática de medición de la percepción que tiene el usuario con respecto a las playas, con el fin, de saber en todo momento el nivel de satisfacción que tienen respecto a los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento de Chiclana y Chiclana Natural, empleando esta información para la mejora continua del sistema de gestión y de los servicios ofrecidos.

## 2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todos los usuarios que reciban los servicios que se prestan en la playa de La Barrosa y Sancti Petri.

## 3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual Integral del Ayuntamiento y de Chiclana Natural, S.A.
- Norma UNE-ISO 13009: Turismo y Servicios relacionados.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

### DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO.

La distribución y archivo están definidos en el Anexo V del PGI-01 "Control de la documentación y de los Registros".

### MODIFICACIONES:

6	Nuevo proceso de Encuestación e inclusión de criterios SAFE	24.06.20	REVISADO	APROBADO
5	Adaptación a la nueva norma ISO 13009.	06.06.17	44048165Z Firmado digitalmente por 44048165Z SANTIAGO GUTIERREZ (R: A11063161 ) SANTIAGO GUTIERREZ (R: A11063161) Fecha: 2020.07.01 08:13:13 +02'00'	
4	Modificación PQ-FOM-01-01.	10.06.13		
3	Modificación PQ-FOM-01-01 y actualización de norma de referencia.	14.06.12		
2	Modificación PQ-FOM-01-01 y actualización de datos.	09.06.11		
1	Modificación PQ-FOM-01-01.	14.06.10		
Nº	REVISIONES	Fecha	Fecha: 24.06.20	Fecha: 24.06.20



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

### 4.- DESCRIPCIÓN

#### 4.1.- Preparación de los sistemas de medición.

Para determinar la percepción del usuario acerca del servicio prestada en las playas, los departamentos implicados en la gestión de la playa han definido el tipo de medición que se va a hacer (determinación de los objetivos que se quieren medir), el medio (teléfono, entrevistas personales, encuestas de satisfacción, etc...) y el objetivo, es decir, a qué usuarios y a cuántos va a ir destinada dicha medición.

La percepción se determinará como mínimo anualmente y coincidiendo con los períodos de máxima ocupación de la playa.

El método utilizado es a través de encuestas de satisfacción (PG-FOM-01-01).

#### 4.2.- Puesta en marcha del sistema de medición.

En las temporadas de playa mientras continúe la posible infección por COVID 19, los procesos de encuestación se realizarán de tal modo, que en ningún caso se ponga en riesgo al usuario de playas, que realiza las mismas, para lo cual, se elimina la figura del encuestador y el proceso se llevará de la siguiente forma:

1. En la página web de Chiclana Natural, área de playas, estará a disposición de todos los usuarios la encuesta de satisfacción, para su consulta y registro.
2. En todos los módulos y servicios presentes en playa así como en los hoteles, estará a disposición de los clientes un código QR, con acceso directo a las encuestas de satisfacción de playas.
3. Por último, el personal de cruz roja, podrá realizar procesos de encuestación sobre aquellos usuarios de asistencias leves, para lo que seguirán la sistemática definida en el punto 2.

En este caso la representatividad de la muestra dependerá en gran medida de la implicación de los usuarios en el uso de los sistemas anteriormente comentado para realizar la encuesta.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

En esta encuesta se prioriza en todo momento la salud de la sociedad frente a la representatividad de la muestra.

### 4.3.- Análisis y mejora continúa

Los departamentos implicados junto con el Coordinador del Sistema, analizarán los datos de las respuestas de los usuarios, calculando para cada atributo de calidad esperada el valor medio de percepción.

Los resultados son estudiados en las revisiones periódicas de la Dirección para poder decidir dónde deben establecerse mejoras y tomarse las medidas oportunas acerca de los posibles problemas detectados. El resultado de los análisis será comunicado a través del Informe de Revisión por la Dirección a todos los implicados del OGP.

En el caso de que alguno de los aspectos considerados quede con una puntuación negativa y sea reiterativa se analiza la causa de esta disconformidad del usuario. Una vez determinada la causa se adopta la acción correctiva o preventiva necesaria, según lo establecido en el procedimiento PGI-16 de "Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas".

En el momento en el que se recibe una queja, además de proceder a su registro, se estudia el origen de la misma, tal y como se determina en el procedimiento PQ-02 de "Sistema de Quejas y Sugerencias".

Las encuestas serán comparadas con años posteriores con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.

## 5.- RESPONSABILIDADES

### 5.1.- Responsabilidad del director del sistema.

- Designar a una persona que con independencia de otras funciones, tenga como misión asegurar el presente procedimiento.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

- Identificar y asignar la gestión de los recursos necesarios para un proceso de encuestación y análisis de las encuestas eficaz y eficiente.

### 5.2.- Responsabilidad del coordinador del sistema.

- Asegurar que se han establecido el proceso de tratamiento de las encuestas y los objetivos del Sistema de Gestión.
- Asegurar que el proceso de encuestación se ha planificado, diseñado, implementado, mantenido y mejorado de forma continua.
- Asegurar que haya un proceso para la rápida y eficaz notificación al OGP de cualquier análisis significativo de las encuestas recibidas.

### 5.3.- Responsabilidad del técnico de medio ambiente y playas.

- Asegurar que se implementa el proceso de encuestación.
- Asegurar que la información acerca del proceso de encuestación es fácilmente accesible.
- Asegurar que se toman acciones para corregir un problema y prevenir su ocurrencia en el futuro, y asegurarse de que el suceso se registra.

### 5.4.- Responsabilidad del equipo encuestador (cuando sea de aplicación).

- Todo el personal tendrá descritas las fórmulas de cortesía y tendrá una formación específica en la materia del presente procedimiento.
- Demostrar buenas habilidades interpersonales y de comunicación.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

## 6.- FLUJOGRAMA





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS



## Encuesta de satisfacción de usuarios

PQ-FOM-01-01 Rev: 04



Datos de la playa:  LA BARROSA  SANCTI PETRI

### 1.- SATISFACCIÓN

- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la playa indicada?  
 Insatisfecho  Poco satisfecho  Satisfecho  Muy satisfecho
- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general con la limpieza de la misma?  
 Insatisfecho  Poco satisfecho  Satisfecho  Muy satisfecho

### 2.- VALORE DEL 1 AL 5 LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	1 Muy mal	2 Mal	3 Regular	4 Bien	5 Muy bien
<b>● INFRAESTRUCTURAS</b>					
✓ Duchas y lavapiés	<input type="checkbox"/>				
✓ Pasarelas de madera	<input type="checkbox"/>				
✓ Papeleras	<input type="checkbox"/>				
✓ Cont. recogida selectiva	<input type="checkbox"/>				
✓ Adaptac. minusválidos	<input type="checkbox"/>				
✓ Instalaciones deportivas	<input type="checkbox"/>				
✓ Carteles informativos	<input type="checkbox"/>				
✓ Acceso a las playas	<input type="checkbox"/>				
<b>● SERVICIOS</b>					
✓ Puntos turísticos	<input type="checkbox"/>				
✓ Actividades deportivas	<input type="checkbox"/>				
✓ Folletos informativos	<input type="checkbox"/>				
✓ Chiringuitos	<input type="checkbox"/>				
✓ Hamacas y sombrillas	<input type="checkbox"/>				
✓ Socorrismo	<input type="checkbox"/>				
✓ Policía Local y seguridad	<input type="checkbox"/>				
✓ Accesibilidad minusválidos	<input type="checkbox"/>				
✓ Limpieza aseos	<input type="checkbox"/>				
✓ Autobuses	<input type="checkbox"/>				
<b>● CALIDAD</b>					
✓ Agua	<input type="checkbox"/>				
✓ Arena	<input type="checkbox"/>				
✓ Aire	<input type="checkbox"/>				
✓ Ruido	<input type="checkbox"/>				
✓ Paisaje	<input type="checkbox"/>				

### 3.- MEDIOS DE TRANSPORTE

- ¿Qué medio de transporte ha utilizado para desplazarse hasta la playa?  
 A pie  Bicicleta  Público  Coche  Motocicleta