

REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SANROMÁN CONSULTORÍA Y FORMACIÓN

ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. PRESENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA Y
ÁREA DEL SAIC
3. ESTRUCTURA Y DESARROLLO OPERATIVO
4. FUNCIONES Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
5. MODIFICACIONES DEL REGLAMENTO

REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento tiene como objeto difundir la normativa y las funciones del área del SAIC (Departamento de Organización Interna de SANROMAN).

Todo lo que se exponga en el mismo, aplica a los Clientes de SANROMÁN considerados como una de las áreas más importantes de la organización.

2. PRESENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN INTERNA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

El **Departamento de Organización Interna** de SANROMÁN es un área estratégica de la organización, donde se concentra el área de Calidad Interna y Recursos Humanos, que facilita su apoyo para la correcta estructuración de los procedimientos y sus procesos, así como la gestión continua de los indicadores que son la base de su eficiencia.

SANROMÁN tiene implantados dos importantes modelos de calidad: **ISO 9001: 2000 Y EFQM**; de esta manera, otra importante finalidad consiste en el mantenimiento del certificado, así como el desarrollo continuo hacia un modelo de excelencia cada vez más eficaz para el conjunto de la entidad.

De igual manera, conscientes de la importancia que entraña considerar los avances e innovaciones propias de esta área, SANROMÁN es socia de la **AEC (Asociación Española para la Calidad)**

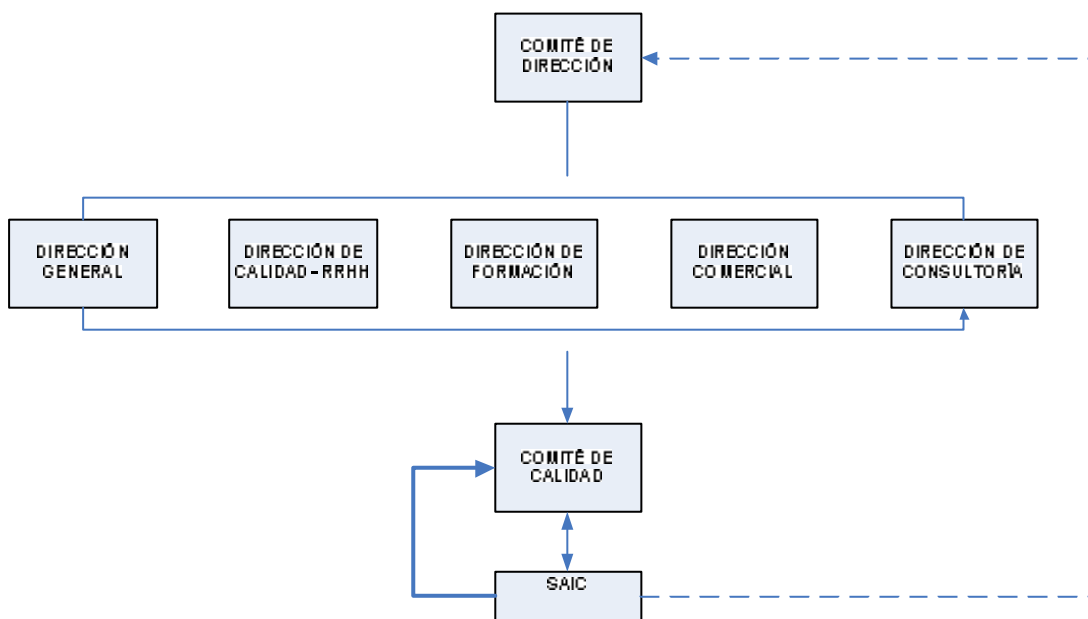
El **Servicio de Atención Integral al Cliente (SAIC)** es un área específica dentro del Departamento de Organización Interna, que evalúa continuamente el ISC (Índice de Satisfacción del Cliente), con la finalidad de mejorar paulatinamente el servicio prestado por SANROMÁN.

El SAIC también sirve como nexo de unión con el cliente, centralizando sugerencias, comentarios, reclamaciones formales, etc. (Dentro del *apartado 4* del presente Reglamento se concretan los servicios y funciones de esta área)

3. ESTRUCTURA Y DESARROLLO OPERATIVO

Coherentes con nuestra política de atención al cliente, el conjunto de la organización (Alta Dirección-Comité de Dirección-Comité de Calidad) está comprometida con que la gestión de clientes se convierta en un punto referente de análisis, que permita construir el camino hacia la excelencia organizativa.

Diagrama: estructura de los Responsables implicados en la toma de decisiones



4. FUNCIONES Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1. SAIC como vía para establecer reclamaciones o sugerencias.

El *Servicio de Atención Integral al Cliente* pone a su disposición una vía operativa para poder transmitir todas y cada una de las quejas, comentarios o reclamaciones formales. El análisis de estas reclamaciones y sugerencias pasan por un triple filtro:

- La *Dirección del Dpto. de Organización Interna* y el SAIC: el primer análisis de causas se realizará desde el Departamento de Organización Interna potenciando

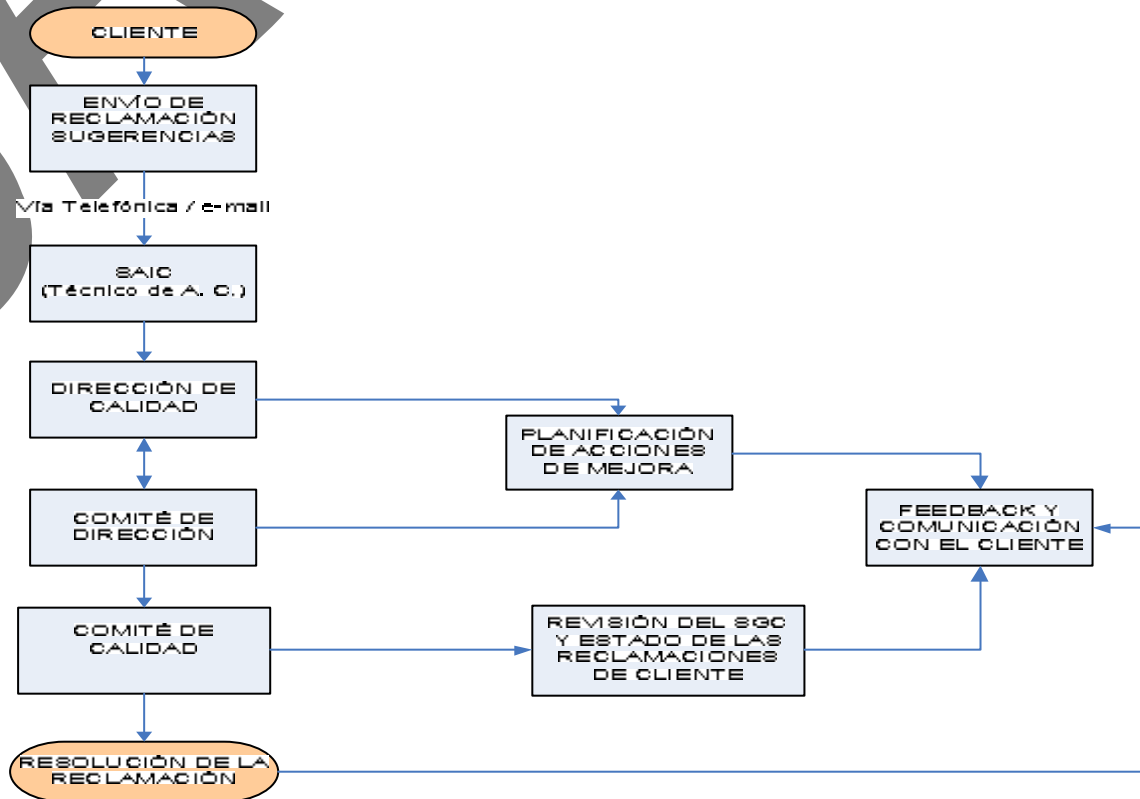
en todo momento el valor de la diligencia y la rapidez en el tiempo de respuesta al cliente.

- *Comité de Dirección* (Alta Dirección): El Comité de Dirección es un órgano ejecutivo de SANROMÁN que cumple con la finalidad de garantizar una adecuada coordinación inter-departamental, así como favorecer un gran espíritu de equipo entre los Directivos responsables de los diversos Departamentos.
- *Comité de Calidad* de SANROMÁN: compuesto igualmente por Directivos, Responsables Departamentales y Alta Dirección de la organización. Los Comités de Calidad son de obligado cumplimiento ya que es el espacio específico donde se realiza la revisión del SGC (Sistema de Gestión de Calidad).

Todas y cada una de las sugerencias, comentarios y reclamaciones formales serán recibidas y tramitadas desde el SAIC en el siguiente número de teléfono: **913896486** (A/A. Técnico del SAIC) o bien, por e-mail: atencionalcliente@sanroman.com

A continuación se expone el **flujograma** propio de este proceso que se inicia en el envío de sugerencias, comentarios y reclamaciones y que finaliza con la resolución comunicada al Cliente.

Diagrama de Flujo: proceso de envío y análisis de reclamaciones y sugerencias



4.2. Entrevistas y visitas de seguimiento para analizar la calidad del servicio

A lo largo del año, siempre previa concertación de cita, los clientes recibirán una visita por parte del **Técnico de Atención al Cliente** que tiene como finalidad garantizar una óptima comunicación y feedback con el mismo. En este sentido, el Cliente debe ser transparente para que las evaluaciones sean lo más objetivas posibles. La metodología que se emplea se basa en una entrevista en profundidad que aportará al Departamento de Calidad una valiosa información de índole cualitativa, así como un cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL compuesto por 20 ítems y de muy fácil cumplimentación, que nos aportará datos cuantitativos de máximo interés para la mejora continua de nuestros servicios.

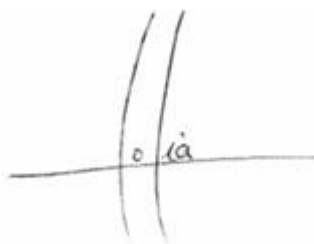
4.3. Envío de otro tipo de información

Periódicamente el Cliente recibirá e-mails o cartas informativas que puedan resultar de interés para el mismo (hitos y noticias importantes relativas a SANROMÁN, logros del Departamento, intervención en foros, etc.). El objetivo es que la comunicación se gestione de manera continua y eficaz. Por ello, también estaremos encantados de recibir cualquier información que el cliente considere relevante.

5. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente reglamento interno, previa petición por parte de la Dirección de Organización Interna o Comités implicados, sufrirá las modificaciones oportunas en función de las necesidades y cambios organizativos que lo justifiquen. Esto se desarrollará, bien mediante las reuniones de revisión del SGC propio de los Comités de Calidad celebrados periódicamente a lo largo del año, o bien, mediante las reuniones propias del Comité de Dirección.

Las **nuevas versiones** del Reglamento Interno serán enviadas a nuestros clientes vía e-mail, durante la visita del Técnico o por correo postal.



Sofía Unda

Directora de Organización Interna

SANROMÁN CONSULTORÍA Y FORMACIÓN



José Antonio Fernández

Director General

SANROMÁN CONSULTORÍA Y FORMACIÓN