CONSULTA Y EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS

Índice

1 OBJETO 2

2 ALCANCE 2

3 GENERALIDADES 2

3.1 NOTIFICACIÓN DE LAS CONSULTAS 2
3.2 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES Y USUARIOS 2
3.3 INCIDENCIAS EN EL SERVICIO 3
3.4 SEGUIMIENTO 3

4 ANEXOS 3

Modificaciones respecto a la edición anterior

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Fecha firma:	Fecha firma:	Fecha firma:

1 Objeto

Describir la sistemática establecida para:

- La consulta permanente con usuarios del puerto, operadores de terminales y otras partes interesadas.
- La evaluación de la satisfacción de los clientes y usuarios del puerto en relación a la prestación del servicio MARPOL.
- Recabar información complementaria de forma activa sobre el funcionamiento del servicio.

2 Alcance

Esta instrucción es aplicable a los procedimientos de consulta que puedan surgir en el desarrollo de la prestación del servicio MARPOL, siendo también necesarios para la aprobación del Plan de recepción y manipulación de desechos de buques, tal y como está previsto en el Real Decreto 1084/2009, por el que se modifica el Real Decreto 1381/2002, de instalaciones portuarias de recepción de desechos generados por los buques y residuos de carga y de la Directiva (UE) 2019/883.

3 Generalidades

3.1 Notificación de las consultas

Cualquier consulta o demanda de información que desee realizarse podrá hacerse llegar acudiendo al Servicio de Atención al Cliente del Puerto de Marín (SAC). Los medios de comunicación con el SAC son personalmente en la oficina, vía teléfono, fax o correo electrónico:

- Horario de atención personal**:** de 8,00 a 13,00 horas y de 15,00 a 17,30 horas de lunes a jueves; viernes de 8:00 a 13:00 horas.
- Teléfono**:** +34 986 83 95 56
- Fax: +34 986 88 13 24
- E-mail: sac@apmarin.com

El Servicio de Atención al Cliente tramitará todas las consultas que reciba con la mayor diligencia, con el objeto de que éstas sean atendidas de forma inmediata.

La Autoridad Portuaria notificará debidamente a todas las partes interesadas cualquier nuevo Plan de Recepción y Manipulación de desechos de buques, así como cualquier modificación en el mismo, cambios en las tarifas o cualquier otra información relevante que suponga un cambio sustancial con respecto a los procedimientos establecidos. La Autoridad Portuaria también facilitará la realización de consultas y la participación permanente de los usuarios, tanto en la fase de elaboración como en la fase de aplicación del Plan.

Asimismo, tras la consulta a las partes interesadas, se valoraran las observaciones. Una vez cerrada esta fase se enviará copia del Plan a Puertos del Estado para que emita informe al mismo. Posteriormente se trasladará el Plan al Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Marín y Ría de Pontevedra para su aprobación definitiva.

3.2 Evaluación de la satisfacción de los clientes y usuarios

La evaluación de la satisfacción de los clientes y usuarios se llevará a cabo mediante la realización de entrevistas a las partes interesadas. Así pues, como máximo cada tres años, la Autoridad Portuaria realiza encuestas de percepción de satisfacción a dichas partes (Cofradías de pescadores, usuarios de embarcaciones de recreo, etc.) y a las empresas que trabajan en el Puerto. Estas entrevistas se realizan de forma específica para los distintos procesos o áreas de gestión, y a través de ellas se intentará recoger la opinión de los usuarios del Puerto, de forma que permitan extraer conclusiones.

Además, se realiza de forma anual una encuesta de satisfacción a todos los capitanes de los buques comerciales y de pesca congelada que hacen escala en el puerto de Marín, en la que se incluye una pregunta sobre la prestación del servicio MARPOL, con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los clientes.

La División de Gestión de Personas y Calidad es la encargada de realizar estas encuestas de percepción, y los datos recabados en la pregunta correspondiente al servicio MARPOL en la encuesta de capitanes se trasladarán al Jefe de la Unidad de Seguridad y Medioambiente para su análisis.

3.3 Incidencias en el servicio

Una forma de incrementar la satisfacción de los usuarios del Puerto de Marín y de conocer mejor la problemática que les afecta, es mediante la gestión adecuada de las incidencias que puedan surgir. Por ello, un tratamiento eficaz y una pronta resolución de las mismas permiten mejorar continuamente el servicio prestado, al mismo tiempo que se adquiere un mayor conocimiento de las necesidades de los usuarios y clientes, y constituyen una vía adicional para comunicar a la Autoridad Portuaria sugerencias de mejora en la prestación del servicio.

En concreto, en el supuesto de que se produjeran incidencias en la prestación del servicio MARPOL que puedan afectar a la normal realización del mismo, éstas deberán ser notificadas mediante el formulario “Notificación de incidencias del servicio MARPOL”.

La gestión de las incidencias incluye:

- La identificación y notificación a los responsables de su resolución.
- El análisis de las causas, el diseño de medidas correctoras y la implantación de las mismas.

Las incidencias pueden notificarse:

- Acudiendo al Servicio de Atención al Cliente del Puerto de Marín (SAC).
- Fuera del horario del SAC, en caso de urgencia, acudiendo a la Caseta de Control de Accesos, donde la Policía Portuaria dará fe de la incidencia y canalizará la misma a la persona oportuna.

En cualquiera de los casos anteriores, la información relativa a las incidencias se trasladará al Jefe de la División de Seguridad y Sostenibilidad de la Autoridad Portuaria y al Jefe de la División de Explotación y Operaciones Portuarias.

El Jefe de la División de Seguridad y Sostenibilidad y el Jefe de la División de Explotación y Operaciones Portuarias son los responsables del análisis y resolución inmediata de las incidencias, así como del diseño e implantación de las medidas correctivas pertinentes para que el incidente no se vuelva a repetir.

El análisis, la resolución y las medidas tomadas se recogerán en el pertinente Informe de incidencia o de acción correctiva.

3.4 Seguimiento

La Autoridad Portuaria realizará un seguimiento de las consultas, sugerencias o incidencias realizadas a la misma, procurando en todo caso dar una respuesta adecuada y en el periodo de tiempo más breve posible. Asimismo, realizará también un seguimiento de las implicaciones a las que den lugar dichas consultas, tales como la implantación de medidas correctivas.

4 Anexos

- Notificación de incidencias del servicio MARPOL