

## Los Clientes y su satisfacción.

El servicio de practica se presta en 31 puertos de la República de Cuba, cumplimentando la Misión: "Brindar servicios competentes y con óptima cultura marinera, superando las expectativas de los clientes", con un nivel de crecimiento en el servicio prestado de un 13.48 % desde el 2003 hasta el 2007.

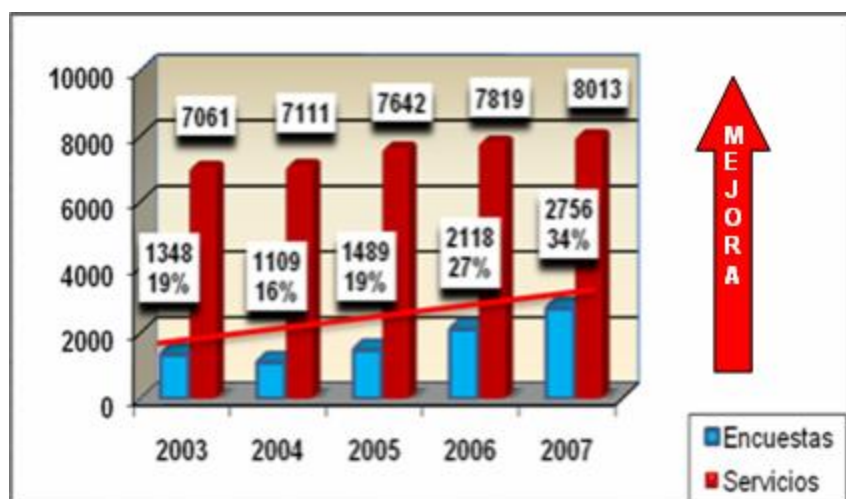
Especial atención se le brinda a la comunicación con los clientes, identificándose sus necesidades y expectativas, basados fundamentalmente en las relaciones Práctico (Personal de contacto) -Agencia-Capitán- (Cliente-Usuario del Servicio), las encuestas y otras formas de contactos personales.

Los clientes constituyen un grupo homogéneo en cuanto a sus necesidades y expectativas, al que se le garantiza el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio de practica, establecidos por la Autoridad Marítima.

El servicio de practica constituye el proceso clave del Sistema de Gestión Integrado que comienza con la entrega de la solicitud de servicio de los Agentes Consignatarios en las Estaciones de Prácticos (primer contacto con el cliente) y termina con la realización de la maniobra solicitada, se enlaza con la actividad de facturación y la encuesta de satisfacción del cliente.

Para conocer el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes se utilizan diferentes herramientas tales como: encuestas, visitas comerciales, informes internos, atención a quejas y reclamaciones.

Las encuestas han ido creciendo en proporción a los servicios prestados. El gráfico que a continuación se muestra mide la cantidad de encuestas presentadas a los Capitanes de los buques con relación a la cantidad de servicios prestados, con una tendencia positiva. En 2006, como acción de mejora se elevó el número de encuestas al 25 % del total del servicio realizado, que concluyó en el 2007 con 34.4 %. Se prevé como acción de mejora para el año 2008 incrementar el número de encuestas en 0.6 % con relación al 2007.



La valoración realizada por los Capitanes de buques a través de las encuestas sobre el servicio recibido se ha mantenido en el rango de Bien-Excelente (90-100). A

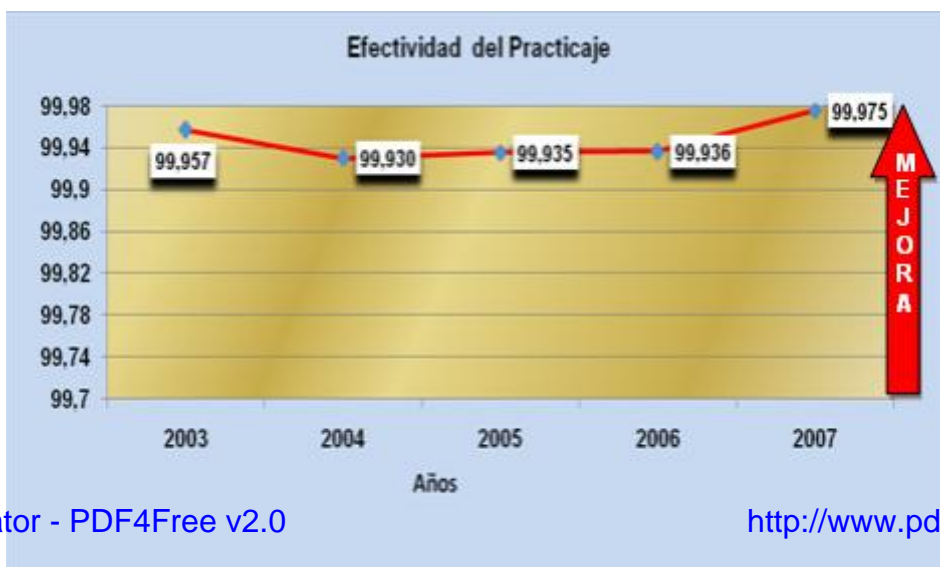


continuación se muestra cómo se ha comportado la misma en cada una de las Unidades Empresariales de Base, distribuidas en los principales puertos del país. En este gráfico se muestra el

promedio de la satisfacción de éstos, recogidas en las encuestas entre los años 2003- 2007

En el periodo comprendido entre los años 2003 y 2007, la efectividad del practica je ha sido objetivo de trabajo permanente de la Empresa, medida a partir del % de servicios que se realizan sin la ocurrencia de sucesos marítimos.

Hasta el año 2006, para la evaluación de este objetivo se mantuvo como indicador el 97% del total de servicios prestados en un año sin sucesos marítimos por ser el equivalente al valor promedio mundial reportado por las principales organizaciones internacionales de seguros marítimos, entre ellas el Lloyds Register. Prácticos de Cuba no sólo alcanzó este nivel sino que entre los años 2003 al 2006, se había mantenido por encima del 99.30 %, por lo que se decidió el año 2007, elevar el criterio de medida después de analizar que el comportamiento de la efectividad del practica je desde el año 2002 hasta el 2005, que siempre se mantuvo por encima del 99.92 %, y donde la cantidad de sucesos marítimos no sobrepasó a 5. Finalmente se aprobó elevar el criterio de medida hasta 99.963 %, como el indicador para evaluar este objetivo.



Al concluir el año 2007, el objetivo alcanzó una calificación de 99. 975%, superior en un 0.012% con relación

al indicador establecido para alcanzar la evaluación de excelente, lo cual pone de manifiesto la alta seguridad y pericia profesional con la que los prácticos prestan el servicio.

Muestra que al total de servicios prestados el porcentaje sin sucesos marítimos, obtenido de la relación entre la cantidad de servicios y el número de sucesos marítimos, ocurridos con Práctico a bordo. Desde el 2003-2007, todos los años se ha alcanzado evaluación de EXCELENTE.

Entre las necesidades de los clientes la seguridad es un elemento imprescindible para garantizar la calidad de los servicios, la que ha ido mejorando progresivamente a medida que los sucesos se han ido reduciendo.

Modelo de Encuesta que se realiza a los Clientes



NC-ISO 9001:2001  
Registro No. 125:2005



### ENCUESTA AL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO

Al: Capitán M/N \_\_\_\_\_

Estimado Capitán:

Necesitamos conocer si nuestro Servicio de Practicaje satisface sus expectativas y le estaremos muy agradecidos si Ud. indica con una (X) su valoración referente a nuestro servicio.

No.	ASPECTOS A EVALUAR	Muy Mal	Mal	Regular	Bien	Excelente	Aspecto que Ud. valora más importante
		1	2	3	4	5	
1.	Puntualidad en el servicio.						
2.	Comunicación Práctico-Capitán.						
3.	Seguridad, Dominio y Control de la situación.						
4.	Competencia en maniobras realizadas.						
5.	Imagen personal del práctico.						
6.	Estado técnico de los equipos de comunicación.						
7.	Coordinación del grupo de apoyo al practicante						
8.	¿Cómo valora ud. el servicio en general?						

¿Distingue alguna mejora? Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ ¿Cuáles?

Considera competente nuestro servicio respecto a otros que haya recibido. Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_ En caso negativo diga ¿Por qué? :

En caso de evaluar algún aspecto igual o menor a 3. Diga las causas.

Observaciones:

Firma del Capitán: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Tel: (53-7) 862-18-40/ 866-83-38/ 860-85-16 Fax: (53-7) 866-87-56 E-mail: [onp@ceniai.inf.cu](mailto:onp@ceniai.inf.cu)