
 INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez	Procedimiento de Satisfacción al Cliente		Código:	P-ACI-017
			Edición:	01
	Macro-proceso: Aseguramiento de la Calidad de Resultados	Proceso Interno: Aseguramiento de la Calidad Institucional	Fecha Aprobación:	05/03/2018

INDICE

	Página
1. Objetivo	02
2. Alcance	02
3. Responsable	02
4. Definiciones	02
5. Descripción del Procedimiento	02
6. Referencias Bibliográficas	03
7. Registros	03
8. Anexos	03
9. Historial de Modificaciones	03

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Aseguramiento de Calidad	Director de Aseguramiento de Calidad de los Resultados	Director Ejecutivo INSPI
Firma 	Firma 	Firma 
Q.F Shirley Guapulema	Dra. Verónica Vega	Dra. Tania Mori
Fecha: 02/03/2018	Fecha: 04/03/2018	Fecha: 05/03/2018

	Procedimiento de Satisfacción al Cliente		Código:	P-ACI-017
			Edición:	01
	Macro-proceso: Aseguramiento de la Calidad de Resultados	Proceso Interno: Aseguramiento de la Calidad Institucional	Fecha Aprobación:	05/03/2018

1. Objetivo

Asegurar que se definan los lineamientos para determinar la cuál es la percepción de los usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, garantizando la confidencialidad de los usuarios.

2. Alcance

Este procedimiento aplica al Centro de Referencia de Resistencia Antimicrobiana del INSPI.

3. Responsables

Director Ejecutivo del INSPI.- Es responsable de la aprobación de este procedimiento.

Dirección de Aseguramiento de Calidad.- Es encargada de la elaboración, actualización y control de este documento.

Analista 3 de los Centros de Referencia del INSPI.- Es el responsable de coordinar y ejecutar este procedimiento.

4. Definiciones

N/A

5. Descripción del Procedimiento

El Analista del CRN RAM realiza el seguimiento a los hospitales a través de llamadas telefónicas o por correo electrónico.

Para tener una retroalimentación del servicio que se brinda en el CRN-RAM, se ha diseñado una encuesta que se lo hace cuando finaliza la participación de tal manera que se pueda obtener una información completa del servicio brindado. Y en caso de

	Procedimiento de Satisfacción al Cliente		Código:	P-ACI-017
			Edición:	01
	Macro-proceso: Aseguramiento de la Calidad de Resultados	Proceso Interno: Aseguramiento de la Calidad Institucional	Fecha Aprobación:	05/03/2018

que no sea favorable se puedan tomar decisiones para mejorar el servicio, realizando las respectivas Acciones Correctivas.

El personal técnico del Laboratorio de Referencia de Resistencia Antimicrobiana, labora bajo cláusula de confidencialidad del manejo de información, propias del INSPI LIP e incluye programas de evaluación externa de la calidad. Por otro lado cada participante recibirá de forma confidencial un código numérico único lo cual garantiza una comunicación independiente, es de responsabilidad del mismo su no divulgación y/o socialización. En el caso de la divulgación de resultados generales en informes o publicaciones según las necesidades de organismos de acreditación, INSPI, Ministerio de Salud Pública, OPS/OMS, se mantiene la codificación numérica única, de esta manera se garantiza la confidencialidad de los participantes.

6. Referencia Bibliográfica

Norma ISO 17043:2010, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, 1ª ed, Ginebra, 2010.

7. Registros

Encuesta de Satisfacción al Usuario F-SPC-010

8. Anexos

N/A

9. Historial de Modificaciones

EDICIÓN	FECHA	CAUSA DE LA MODIFICACION
00	30/12/2016	Versión Inicial
01	05/03/2018	Cambio de logo