
 <b>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA</b> <small>Dr. Leopoldo Izquierdo Pérez</small>	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

## INDICE

	Página
1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Responsable	2
4. Definiciones	3
5. Descripción del Procedimiento	4
6. Referencias Bibliográficas	10
7. Registros	11
8. Anexos	11
9. Historial de Modificaciones	11

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analistas de Planificación y Gestión Estratégica 2	Directora de Planificación y Gestión Estratégica	Directora Ejecutiva
 Firma	 Firma	 Firma
Ing. Lady Rojas	Econ. Freddy Santamaria	Dra. Gulnara Borja Cabrera
Fecha: 14-10-2021	Fecha: 20-10-2021	Fecha: 20-10-2021

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

## 1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es definir las medidas a desarrollar en el INSPI para determinar información relativa a la percepción de los usuarios de sus productos/servicios, con respecto al cumplimiento de sus requisitos y del servicio prestado, midiendo el desempeño de los procesos agregadores de valor del INSPI garantizando la confidencialidad de los usuarios.

## 2. Alcance

Lo previsto en este procedimiento será de aplicación a las encuestas que el INSPI realice a los usuarios internos y externos de los productos/servicios para la toma de decisiones con el fin de mejorar el servicio brindado.


## 3. Responsable

### Director(a) Ejecutivo(a):

- Brindar los recursos necesarios para el fiel cumplimiento de este procedimiento

### Director(a) de Planificación y Gestión Estratégica:

- Revisar/Aprobar el formato de la encuesta o aprobar el uso del modelo F-SPC-010 y enviar a procesos generadores de valor para su aplicación.
- Coordinar la aplicación de la encuesta
- Solicitar envío de encuestas realizadas a Gestión de Servicios, Procesos y Calidad para tabulación
- Revisar/Aprobar el Informe de Resultados de la Medición de Satisfacción del Usuario.

 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

**Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2 :**

- Elaborar y actualizar este procedimiento
- Elaborar formato de Encuesta de Medición de Satisfacción del Usuario
- Realizar tabulación y análisis de datos de las encuestas realizadas
- Elaborar Informe de Resultados de la Medición de Satisfacción del Usuario

**Analistas designados de los Procesos Sustantivos:**

- **Solicita el llenado de las encuestas de satisfacción a los usuarios**

**Director(a) Ejecutivo(a)/Coordinador(a) General Técnico(a)/ Director(a) Técnico(a) de Plataformas Compartidas/Director(a) Técnico(a) de Investigación, Desarrollo e Innovación/ Director(a) Técnico(a) de Laboratorios de Vigilancia Epidemiológica y Referencia Nacional/ Director(a) de Planificación y Gestión Estratégica/ Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2:**


- **Revisar - validar matrices de tabulación y establecer el plan de acciones de mejora basadas en los resultados obtenidos.**

**4. Definiciones**

**MDT: Ministerio Del Trabajo**


**GPR: Herramienta Gobierno por Resultados**




 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

## 5.-Descripción del Procedimiento

Responsable	SEC	Descripción de Actividad	Instructivos, Registros, <u>documentos</u> Asociados
<u>Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2</u>	01	<p>Elaborar los formatos de encuesta de satisfacción de la calidad del servicio para usuarios <u>internos, usuarios externos presenciales y no presenciales, cumpliendo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Trabajo y ajustados a la naturaleza y variedad de los servicios que presta la institución.</u></p> <p><u>Nota: En caso de que no existir cambios en los lineamientos emitidos por el MDT, se mantendrá la aplicación de los últimos formatos de encuestas aprobados.</u></p>	<u>F-SPC-010</u> <u>F-SPC-012</u> <u>F-SPC-013</u>
Director(a) de Planificación y Gestión Estratégica	02	<p><u>Revisar los formatos de encuestas.</u></p> <p><u>Rechazo: Se enviará las observaciones encontradas al Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2 para que proceda a la respectiva subsanación (ir paso 01).</u></p> <p><u>Aprobación: Se solicitará al Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2, colocar como punto de agenda en reunión de Comité de Calidad con Dirección Ejecutiva, Coordinación</u></p>	<u>F-SPC-010</u> <u>F-SPC-012</u> <u>F-SPC-013</u>


 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

		<u>General Técnica, Dirección Técnica de Plataformas Compartidas, Dirección Técnica de Investigación, Desarrollo e Innovación y Dirección Técnica de Laboratorios de Vigilancia Epidemiológica y Referencia Nacional para revisión y aprobación institucional de los formatos de encuestas levantados. (ir paso 03)</u>	
<u>Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2</u>	03	<u>Gestionar reunión para revisión y aprobación de los formatos de encuestas de satisfacción por parte de las autoridades pertinentes del INSPI.</u>	N/A
<u>Director(a) Ejecutivo(a)/ Coordinador(a) General Técnico(a)/ Director(a) Técnico(a) de Plataformas Compartidas/ Director(a) Técnico(a) de Investigación, Desarrollo e Innovación/ Director(a) Técnico(a) de Laboratorios de Vigilancia Epidemiológica y Referencia Nacional/Director(a) de Planificación y Gestión Estratégica/ Analista de</u>	04	<u>Revisar y aprobar formatos de encuestas para validación por parte del MDT.</u>  <u>Nota: En caso de existir observaciones a los formatos de encuesta, el Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2 procederá a su subsanación.</u>  <u>* Se levantará Acta de Reunión para archivos.</u>	<u>Acta de Reunión</u>


 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

<b><u>Planificación y Gestión Estratégica 2</u></b>			
Director(a) de Planificación y Gestión Estratégica	05	<b><u>Solicitar validación de formatos de encuestas institucionales al Ministerio de Trabajo mediante oficio</u></b>	Oficio de solicitud de validación
<b><u>Ministerio de Trabajo</u></b>	06	<b><u>Validar formatos de encuesta y autorizar su aplicación en la institución.</u></b>  <b><u>Nota: En caso de existir observaciones, la institución deberá realizar las subsanaciones respectivas y solicitar nuevamente su validación.</u></b>	Oficio de validación de formatos de encuestas
<b><u>Directora de Planificación y Gestión Estratégica</u></b>	07	<b><u>Recibir validación y proceder mediante memorando a la socialización de los formatos de las encuestas y cálculo de la muestra a las áreas técnicas para su conocimiento.</u></b>  <b><u>Él presente procedimiento y sus formatos son aplicables según sea el caso:</u></b> <b><u>Medición de Satisfacción Usuario Interno</u></b> <b><u>1- Plataformas de Recepción de Muestras</u></b> <b><u>2- Manejo de Desechos y Esterilización.</u></b> <b><u>3.- Bioterio</u></b> <b><u>4.- Plataforma de Medios de Cultivo</u></b>  <b><u>Medición de Satisfacción Usuario Externo</u></b> <b><u>Los que no están mencionados en el párrafo anterior</u></b> <b><u>excepto la Plataforma de Medios de Cultivo y bioterios, aplica también la encuesta de satisfacción de usuario externo.</u></b>	Memorando de socialización




 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquierdo Pérez</p>	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

Directora de Planificación y Gestión Estratégica	08	<p><b><u>*Solicitar a las áreas:</u></b></p> <p><b><u>1.- La aplicación del formato de cálculo del tamaño de la muestra, calculado de acuerdo al número total de usuarios que el servicio cuente durante el semestre. El listado de usuarios (# de usuarios externos deberá coincidir con lo obtenido en el cálculo) con los respectivos # de teléfonos y correos electrónicos para aquellas áreas cuyos usuarios están establecidos.</u></b></p> <p><b><u>*Reasignar información a Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2.</u></b></p> <p><b><u>Nota: Para las áreas técnicas cuyos usuarios externos no están establecidos y varían por periodo, deberán solicitar el # de teléfono y correo electrónico al inicio del trámite y al finalizar el servicio enviará la información a la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica para realizar contacto con el usuario.</u></b></p>	F-SPC-015 Cálculo del tamaño de la muestra para desarrollo de la encuesta de satisfacción
Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2	09	<p><b><u>*Coordinar la aplicación de la encuesta en base al número de usuarios obtenidos en el formato de cálculo de tamaño de la muestra de cada área técnica.</u></b></p> <p><b><u>*El periodo de aplicación de la encuesta será semestral.</u></b></p>	Correos electrónicos


 INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

		<u>Enero – junio</u> <u>Julio - diciembre</u>	
<u>Analistas designados de los Procesos Sustantivos</u>		<u>Comunicarse con los usuarios a través de los diferentes canales provistos por las áreas técnicas (telefónico &amp; correo electrónico) para solicitar el llenado de las encuestas de satisfacción a través de la página web institucional una vez que el servicio haya concluido.</u>	<u>Correos electrónicos</u> <u>F-SPC-010</u> <u>F-SPC-012</u> <u>F-SPC-013</u>
<u>Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2</u>	10	Proceder a la tabulación de los resultados <u>obtenidos en las encuestas de satisfacción ingresadas a través de la página web institucional mediante el levantamiento de matrices.</u>	<u>Matrices de Tabulación</u>
<u>Director(a) Ejecutivo(a)/ Coordinador(a) General Técnico(a)/ Director(a) Técnico(a) de Plataformas Compartidas/ Director(a) Técnico(a) de Investigación, Desarrollo e Innovación/ Director(a) Técnico(a) de Laboratorios de Vigilancia</u>	11	Revisar - <u>validar matrices de tabulación y establecer el plan de acciones de mejora basadas en los resultados obtenidos.</u> <u>Nota: Para los servicios cuyos puntajes no sean negativos, las acciones de mejora deberán ser enfocadas en mantener y/o innovar la prestación.</u>	<u>Matrices de Tabulación</u> <u>Acta de Reunión con el plan de acciones de mejora definido</u>



 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021


<u><b>Epidemiológica y Referencia Nacional/ Director(a) de Planificación y Gestión Estratégica/ Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2</b></u>			
<u><b>Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2</b></u>	12	<u><b>Elaborar el Informe de Resultados de Satisfacción.</b></u> <u><b>*El Informe se alinearé a las directrices emitidas por el Ministerio de Trabajo detallando los puntajes obtenidos con el nivel alcanzado de satisfacción del usuario externo y las acciones establecidas para mejorar, mantener y/o innovar la calidad del servicio.</b></u>	Informe Ejecutivo de Resultados de Satisfacción Matriz de Medición de Satisfacción del Usuario
Director(a) de Planificación y Gestión Estratégica	13	<u><b>Revisar Informe de Resultados.</b></u> <u><b>Rechazo: Se enviará las observaciones encontradas al Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2 para que proceda a la respectiva subsanación (ir paso 12).</b></u> <u><b>Aprobación: Socializar el Informe de Resultados de Satisfacción mediante memorando a la Dirección Ejecutiva, Coordinación General Técnica, Dirección Técnica de Plataformas Compartidas, Dirección Técnica de Investigación, Desarrollo e Innovación, Dirección Técnica de Laboratorios de</b></u>	Informe Ejecutivo de Resultados de Satisfacción

	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

		<u><i>Vigilancia Epidemiológica y Referencia Nacional, Dirección Técnica de Aseguramiento de Calidad de Resultados y Dirección de Administración de Talento Humano.</i></u>  <u><i>*Solicitar a la Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2, la carga del Informe de Resultados a la herramienta Gobierno por Resultados (GPR).</i></u>	
<u><i>Analista de Planificación y Gestión Estratégica 2</i></u>	14	<u><i>Cargar Informe Ejecutivo de Resultados de Satisfacción de Usuario Externo del semestre correspondiente en la herramienta GPR.</i></u>	Informe Ejecutivo de Resultados de Satisfacción (GPR)

## 6. Referencias Bibliográficas

1. Norma UNE-EN ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, 5ª ed, Ginebra, 2015.
2. Norma UNE-EN ISO 15189:2012, Laboratorios Clínicos, Requisitos particulares para la Calidad y la Competencia, 3ª ed., 2013-07.
3. Norma UNE-EN-ISO/IEC 17025:2017 Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración, 3era. ed., 2017
4. Norma ISO/IEC 17043:2010 Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los ensayos de aptitud, 1era. ed., 2010.
5. Guía Metodológica para la aplicación de la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio.

	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

## 7. Registros

Matriz de Tabulación de Medición de Satisfacción de Calidad de Servicios de Usuarios F-SPC-009

Encuesta de satisfacción de la calidad del servicio para usuarios externos presenciales F-SPC-010

Encuesta de satisfacción de la calidad del servicio para usuarios externos no presenciales F-SPC-012

Encuesta de Medición Satisfacción de Usuarios Internos F-SPC-013

Cálculo del tamaño de la muestra para desarrollo de la encuesta de satisfacción F-SPC-015


## 8. Anexos

N/A

## 9. Historial de Modificaciones

EDICIÓN	FECHA	CAUSA DE LA MODIFICACION
00	18/01/2013	Versión Inicial.
01	28/01/2014	Actualización de logo de la institución, eliminación del literal 5.2.3 e inclusión en la Descripción de actividades al Responsable del Sistema de Gestión en el literal 5.2.1, 5.2.3, 5.2.6.
02	26/09/2014	Actualización del logo del INSPI. Inclusión de actividades a Coordinador Aseguramiento de la Calidad y Responsable de Sistema de Gestión en numeral 3.
03	10/03/2015	De acuerdo al establecimiento de competencias en el Estatuto Orgánico de Procesos, la actividad de "Establecimiento de Manuales específicos y políticas sobre el levantamiento, documentación, depuración y mejora de procesos y procedimientos" queda asignado a la dirección de Gestión de Planificación Estratégica por lo tanto el establecimiento, seguimiento de cumplimiento y actualización de los procedimientos generales mandatorios estarán bajo su competencia.



 <p>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez</p>	<b>Procedimiento para Medición de Satisfacción del Usuario</b>		Código:	P-SPC-007
			Edición:	07
	<b>Macro - Proceso:</b> Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Proceso Interno:</b> Servicios, Procesos y Calidad	Fecha Aprobación:	20/10/2021

04	25/02/2016	Inclusión de las directrices de Medición de Satisfacción del Usuario dadas por la Secretaria de la Administración Pública. Inclusión de ítem de recomendación para la Mejora de la Norma ISO 15189:2012
05	30/11/2017	Actualización de logo institucional y pie de página. Actualización de las actividades de los responsables en el numeral 3 del procedimiento Actualización de Responsables, Descripción de Actividades, Instructivos, Registros Asociados en el numeral 5 del procedimiento Se incluyó códigos de registros en numeral 7 del procedimiento
06	13/04/2018	Actualización de logo institucional Actualización en codificación de registro "Reporte de Mejora" Actualización en numeral 3 del procedimiento "Responsable" Actualización en actividades 2,5,8,12,14 Eliminación en actividades 15 y 16 lo referente a Acciones Preventivas
07	20/10/2021	Inclusión de encuestas para usuarios internos y externos de los productos/servicios para la toma de decisiones con el fin de mejorar el servicio brindado y el periodo semestral de aplicación de la encuesta.