

MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS

Elaborado por	<i>Coordinador de Calidad del IdiPAZ</i>
Revisado y aprobado por	<i>Miembros de la Comisión de Calidad del IdiPAZ</i>
Aprobado por	<i>Presidente de la Comisión Delegada del IdiPAZ</i>
Fecha de entrada en vigor	10 de Noviembre de 2021

CONTROL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES		
FECHA	REVISIÓN	REVISIÓN / MODIFICACIÓN
13.05.16	1	Se puntualiza a quien van dirigidos los estudios, la forma de difundirlos y se modifican los criterios para su evaluación.
10.11.21	2	Actualización de codificación y revisión de formatos actuales. Se incluyen varias modalidades para la recogida de estudios de opinión.

OBJETO

Establecer las bases para la medición de la satisfacción de las partes interesadas en el correcto funcionamiento del IdiPAZ y en su oportuna respuesta a los requerimientos, explícitos e implícitos planteados por aquellos.

Este documento se aplica a la evaluación de la satisfacción de las partes interesadas de los servicios que IdiPAZ pone a su disposición a través de sus diferentes Unidades Operativas.

Se determina así de manera regular el grado de satisfacción de las partes interesadas respecto de los servicios prestados. A partir de estos datos se establecen planes para su mantenimiento o mejora en los casos en que es necesario.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

La metodología de recogida se adapta a las vías de comunicación que se disponen con cada una de las partes interesadas y son las siguientes:

- Encuestas/cuestionarios de opinión
- Quejas, reclamaciones, sugerencias a través de Buzón on-line
- Grupos focales
- Representación estable en Comisiones
- Lectura de actas de órganos colegiados
- Mail, teléfono, entrevista presencial

Los cuestionarios de opinión que se utilicen deben permitir a la parte interesada poder expresar su nivel de satisfacción respecto de cada servicio ofrecido o también el nivel de recomendación a terceros, pero también exponer en formato de texto libre sus comentarios particulares sobre dichos servicios

El Coordinador de Calidad mantiene registro de los resultados de estos estudios de opinión. Del mismo modo mantiene registro de las acciones de tipo correctivo o preventivo a que hubiese lugar.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- IdiPAZ-M-01 Manual de Calidad (Apartado 9.1)

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- Cuestionarios específicos para la valoración de la opinión