

**MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCION DE LAS  
PARTES INTERESADAS**

Revisado	Dr. José Jonay Ojeda <i>Coordinador de Calidad del IdiPAZ</i>
Aprobado	<i>Dr. Eduardo López Collazo</i> <i>Director Científico del IdiPAZ</i>
Fecha entrada en vigor	20 Febrero 2016

<b>CONTROL DE REVISIONES Y MODIFICACIONES</b>		
<b>FECHA</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>REVISIÓN / MODIFICACIÓN</b>
13.05.16	1	Se puntualiza a quien van dirigidos los estudios, la forma de difundirlos y se modifican los criterios para su evaluación.

## **OBJETO**

Establecer las bases para la medición de la satisfacción de los **diferentes investigadores** (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 los investigadores respecto de los servicios que IdiPAZ pone a su disposición a través de sus diferentes Unidades Operativas**. del IdiPAZ que disponen de un sistema de gestión de calidad certificado según la norma ISO 9001:2008.

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 pasa por **difundir a través de "IdiPAZ Informa" un cuestionario de opinión en donde, además de poder expresarcada investigador su nivel de satisfacción respecto de cada servicio ofrecido, pueden, también, exponer sus comentarios particularessobre dichos servicios**. ~~hacer llegar a los clientes, por vía electrónica, unos formularios que, una vez contestados, son sometidos a tratamiento estadístico con objeto de obtener información que permita evaluar la necesidad de adoptar algún tipo de acción de mejora. Esta evaluación se realiza de forma numérica con un máximo de 5 puntos. A partir de las respuestas de los encuestados, éstas son valoradas mediante el cálculo de la media ponderada por cada uno de los aspectos encuestados.~~

~~Los siguientes valores de los resultados se consideran como referencia a la hora de extraer conclusiones de las encuestas:~~

Excelentes	$\geq 4$
Aceptables	$\geq 3$
Mejorables	$< 3$

La medición del nivel de satisfacción se realiza en porcentaje sobre cada una de las siguientes opciones de respuesta:

- **Muy insatisfecho**
- **Insatisfecho**
- **Ni satisfecho ni insatisfecho**
- **Satisfecho**
- **Muy satisfecho**
- **No sabe / No contesta**

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**

- Manual de Calidad (Apartado 9.1)

### **DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA**

- Cuestionarios específicos para la valoración de la opinión