

 INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez	Procedimiento <u>para la percepción de</u> satisfacción de los <u>clientes y</u> <u>participantes del PEEC</u>		Código:	P-ACI-017
			Edición:	02
	Macro-proceso: Aseguramiento de la Calidad de Resultados	Proceso Interno: Aseguramiento de la Calidad Institucional	Fecha Aprobación:	21/06/2024

INDICE

	Página
1. Objetivo	02
2. Alcance	02
3. Responsable	02
4. Definiciones	02
5. Descripción del Procedimiento	03
6. Referencias Bibliográficas	03
7. Registros	03
8. Anexos	04
9. Historial de Modificaciones	04



DOCUMENTO
ORIGINAL
SISTEMA DE
GESTIÓN

Elaborado	Revisado	Aprobado
Analista de Aseguramiento de Calidad	Director de Aseguramiento de Calidad de los Resultados	Director de Aseguramiento de Calidad de los Resultados
 FIRMA: JESSIKA MARION VANEGAS ORTEGA Firma	 FIRMA: GUSTAVO ANDRES JACOME BARRANTES Firma	 FIRMA: GUSTAVO ANDRES JACOME BARRANTES Firma
Q.F Jessika Vanegas	Ing. Gustavo Jácome	Ing. Gustavo Jácome
Fecha: 21/06/2024	Fecha: 21/06/2024	Fecha: 21/06/2024

 INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez	Procedimiento <u>para la percepción de satisfacción de los <u>clientes y participantes del PEEC</u></u>		Código:	P-ACI-017
			Edición:	02
	Macro-proceso: Aseguramiento de la Calidad de Resultados	Proceso Interno: Aseguramiento de la Calidad Institucional	Fecha Aprobación:	21/06/2024

1. Objetivo

Determinar la percepción de los **clientes y participantes** con respecto al cumplimiento de los requisitos **en los Programas de Evaluación Externa de Calidad.**

2. Alcance

Este procedimiento aplica a **los** Centros de Referencia **Nacional** del INSPI **y clientes o participantes que intervienen los Programas de Evaluación Externa de Calidad.**

3. Responsables

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

4. Definiciones

Proveedor de Ensayos de Aptitud.- Organización que es responsable de todas las actividades relacionadas con el desarrollo y la operación de un programa de ensayos de aptitud (PEEC).

Ensayos de Aptitud.- Evaluación del desempeño de los participantes con respecto a criterios previamente establecidos mediante comparaciones inter-laboratorios.

PEEC.- Programa de Evaluación Externa de Calidad.

Participante.- Persona u organización que realiza actividades relacionadas con ensayos de aptitud y presenta sus resultados para la evaluación del desempeño por parte del proveedor de ensayos de aptitud.

	Procedimiento <u>para la percepción de satisfacción de los clientes y participantes del PEEC</u>		Código:	P-ACI-017
			Edición:	02
	Macro-proceso: Aseguramiento de la Calidad de Resultados	Proceso Interno: Aseguramiento de la Calidad Institucional	Fecha Aprobación:	21/06/2024

Cliente.- Organización o persona a la que se proporciona un programa de Ensayos de Aptitud mediante un acuerdo contractual.

5. Descripción del Procedimiento

Los responsables de los Centros de Referencia Nacional, realizan el seguimiento a los hospitales **que participan en los Programas de Evaluación Externa de calidad** a través de llamadas telefónicas o por correo electrónico.

Para tener una retroalimentación del servicio que brindan **los Centros de Referencia Nacional,** se **envía** una encuesta **de satisfacción** cuando finaliza la participación de los usuarios **en el programa PEEC,** de tal manera que se pueda obtener una información del servicio **la cual se debe analizar y usar para mejorar el sistema de gestión, las actividades del proveedor de ensayos de aptitud y el servicio al cliente,** realizando las respectivas acciones correctivas.

El personal técnico de los Laboratorios de Referencia **Nacional,** labora bajo cláusulas de confidencialidad en el manejo de la información, propias del **"Instituto Nacional de Investigación en Salud Pública Dr. Leopoldo Izquieta Pérez".**

6. Referencia Bibliográfica

ISO/IEC Norma 17043: **2023** Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para la competencia de los proveedores de ensayos de aptitud. **2ª** ed, **2023.**

7. Registros

Encuesta de Satisfacción

 INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN SALUD PÚBLICA Dr. Leopoldo Izquieta Pérez	Procedimiento <u>para la percepción de satisfacción de los <u>clientes y participantes del PEEC</u></u>		Código:	P-ACI-017
			Edición:	02
	Macro-proceso: Aseguramiento de la Calidad de Resultados	Proceso Interno: Aseguramiento de la Calidad Institucional	Fecha Aprobación:	21/06/2024

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
02	21/06/2024	Actualizaciones en numerales: 1. Objetivo, 2. Definiciones, 3. Responsables, 4. Definiciones, 5. Descripción del Procedimiento, 6. Referencia bibliográfica.