

... de medición de satisfacción de usuarios de los años recientes.

RESPUESTA:

La medición de la satisfacción de los usuarios se realiza por medio del proceso *P-CIM-04 Atención a los Grupos de Interés*, el cual es parte del Sistema de Gestión ISO/IEC 17025 implementado. Se cuentan con registros desde el año 2015.

2. Metodología que utilizan para realizar la medición de la satisfacción de los usuarios.

RESPUESTA:

Cuestionario exploratorio (vía electrónica, aplicación informática)

3. Variables de la medición de la satisfacción de usuarios.

RESPUESTA:

- i. Cumplimiento de acuerdos según cotización de servicios
- ii. Comunicación efectiva
- iii. Percepción del servicio ofrecido
- iv. Nuevos servicios demandados
- v. Sugerencias para mejorar el servicio

4. Indicadores

RESPUESTA:

Se tienen establecidos indicadores de calidad para la prestación de los servicios. Los indicadores de calidad están asociados a los procedimientos del Sistema de Gestión ISO/IEC 17025

5. Instrumento de medición.

RESPUESTA:

Cuestionario exploratorio, preguntas cerradas y abiertas

6. Si poseen certificado de ISO 9001:2015 o 9001:2008 en la Institución.

RESPUESTA:

El Art. 35 de la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad establece que los organismos técnicos del CNC deben estar certificados o acreditados con un organismo internacional con reconocimiento de acuerdo a su naturaleza. El CIM es el Instituto Nacional de Metrología del país y le corresponde mantener un SISTEMA DE GESTIÓN ACREDITADO. El CIM se encuentra acreditado con la

MEMORÁNDUM

P-CIM-01:F5 Ed.4
Referencia: MO 012 -02 - 19

Norma Internacional ISO/IEC 17025:2005. Organismo de Acreditación Internacional con reconocimiento: Entidad Nacional de Acreditación -ENAC, España.

- **Informe de quejas de años anteriores**

RESPUESTA:

Las quejas se manejan por medio del proceso del Sistema de Gestión ISO/IEC 17025 P-CIM-10 Resolución de quejas, el cual establece la comunicación con el generador de la queja sobre las acciones tomadas, las correcciones necesarias (si aplica) así como el cierre de la misma.

- **Medios de recepción de quejas (buzón físico, buzón web, redes sociales, portal de transparencia, etc.)**

RESPUESTA:

Las quejas se canalizan por medio de la plataforma informática del Sistema de Gestión ISO/IEC 17025 cuyo enlace está disponible en la página web del CIM (<http://www.cim.gob.sv/quejas/>)

- **aspectos o variables de clasificación de quejas o sugerencias (Atención al usuario, tiempo de respuesta del servicio, etc.)**

RESPUESTA:

Cualquier incumplimiento a los acuerdos establecidos en la cotización de los servicios es sujeto de una queja. Las variables están en función de las características propias de cada servicio.

Cortésmente,

