

# Cuestionario sobre datos administrativos e iniciativas de servicio

## Formulario de la encuesta

País

---

Organización

---

URL del sitio(s) web

---

---

Fecha

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Información de contacto

---

Cargo: \_\_\_\_\_

Núm. de teléfono: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

# Índice

## Parte 1. Gobernanza y estructura organizativa

1.1. Actividades principales	3
1.2. Política de recursos humanos	3
1.3. Auditoría	4
1.4. Personal y presupuesto	4

## Parte 2. Operaciones

2.1. Registro de la cobertura	5
2.2. Recaudación de cotizaciones	5
2.3. Gestión de las prestaciones	6
2.4. Facilitación/acceso a los historiales de cotización	7

## Parte 3. Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)

3.1. Marco para las TIC	9
3.2. Desarrollo de sistemas	9
3.3. Gestión de la seguridad de la información	9
3.4. Gestión de datos	10

## Parte 4. Comunicación

4.1. Estrategia de comunicación	11
4.2. Redes sociales	11
4.3. Conocimientos en materia de finanzas/pensiones	12
4.4. Utilización de las opiniones y necesidades de los beneficiarios	12

# **Parte 1. Gobernanza y estructura organizativa**

## **1.1. Actividades principales**

1.1.1. ¿De qué programas se encarga su organización? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Prestaciones de vejez  Prestaciones de invalidez  Prestaciones de supervivencia  
 Otros (\_\_\_\_\_)

1.1.2. ¿Qué función operacional desempeña su organización? (Por favor, indique todas las respuestas positivas)

- Registro de la cobertura/Gestión de los historiales de cotización  Recaudación de cotizaciones  
 Derecho a prestaciones/Premio/Gestión de los historiales de los beneficiarios  
 Pago de prestaciones  Gestión de los fondos  Otras (\_\_\_\_\_)

1.1.3. Número de personas aseguradas en cada una de las siguientes categorías en el último año, a fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_. (mm/aaaa)

- Número de trabajadores asegurados en empresas privadas: \_\_\_\_\_
- Número de trabajadores asegurados en el sector público: \_\_\_\_\_
- Número de trabajadores por cuenta propia: \_\_\_\_\_
- Otros: (\_\_\_\_\_)

1.1.4. Número de beneficiarios correspondiente a cada una de las prestaciones indicadas a continuación en el último año, a fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_. (mm/aaaa)

- Número de beneficiarios de prestaciones de vejez: \_\_\_\_\_
- Número de beneficiarios de prestaciones de invalidez: \_\_\_\_\_
- Número de beneficiarios de prestaciones de supervivencia: \_\_\_\_\_
- Número de beneficiarios de otros tipos de prestaciones (\_\_\_\_\_)

1.1.5. Importe total de prestaciones pagadas, sin contar los gastos administrativos, en caso de que se haya publicado y esté disponible, correspondiente al último año fiscal\_\_\_\_\_. (aaaa)\_\_\_\_\_

1.1.6. ¿Ha publicado su organización sus prioridades para el próximo período presupuestario/de planificación?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.1.7. Observaciones adicionales.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **1.2. Política de recursos humanos**

1.2.1. ¿Publica su organización su política de recursos humanos?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

1.2.2. ¿Ofrece su organización programas de formación?

1.2.3. En caso de que haya más de una respuesta afirmativa, sírvase señalarlas todas.

- Desarrollo profesional  Formación sobre los procesos operativos  Formación sobre servicio al afiliado  Formación sobre seguridad de la información  Formación sobre el uso de los equipos y programas informáticos  Cursos de idiomas  Otros (\_\_\_\_\_)

1.2.4. ¿De qué manera imparte su organización los cursos de formación? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Formación en grupo/en aula  Formación en el empleo  Formación en línea  
 Otras (\_\_\_\_\_)

1.2.5. ¿Con qué frecuencia imparte su organización los cursos de formación?

- Anualmente  Mensualmente  Más de una vez al mes  Previa solicitud  
 Otros (\_\_\_\_\_)

1.2.6. Observaciones adicionales.

---

---

**1.3. Auditoría**

1.3.1. ¿Cuenta su organización con una Unidad de Auditoría o Responsable de Auditoría?  Sí  No

1.3.2. ¿Qué tipo de auditoría interna realiza su organización (Por favor, señale todas las respuestas positivas)  
 Auditoría financiera  Auditoría de las operaciones  Auditoría de los sistemas de información  
 Auditoría de la seguridad de la información  Otras (\_\_\_\_\_)

1.3.3. ¿Con qué frecuencia realiza su organización la auditoría interna?  
 Una vez cada \_\_ años  Anualmente  Trimestralmente  Otros (\_\_\_\_\_)

1.3.4. Si su organización recurre a los servicios de una agencia de auditoría externa, sírvase indicarlos.  
(Por favor, señale todas las respuestas positivas)  
 Auditoría financiera  Auditoría de las operaciones  Auditoría de los sistemas de información  
 Auditoría de la seguridad de la información  Otros (\_\_\_\_\_)

1.3.5. Observaciones adicionales.

---

---

**1.4. Personal y presupuesto**

1.4.1. Número de oficinas (sede, oficinas regionales/locales y centros especializados):  
• Sede: \_\_\_\_\_  
• Oficinas regionales/locales (incluidas las oficinas de prestación de servicios): \_\_\_\_\_  
• Centros especializados (por ejemplo, elaboración de datos, consultas, centros de atención telefónica, etc.): \_\_\_\_\_

1.4.2. Número de empleados en cada una de las siguientes categorías (se tienen en cuenta todos los centros/oficinas mencionados en la sección anterior):  
• Número de empleados en la sede: \_\_\_\_\_  
• Número de empleados en las oficinas regionales/locales y centros especializados: \_\_\_\_\_

1.4.3. Si su organización cuenta con oficinas regionales/locales y centros especializados, ¿cómo hace para fomentar el sentido de unidad en toda la organización? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)  
 Transferencia del personal/cambio de personal en toda la organización, entre la sede/oficinas/centros  
 Cursos de formación comunes basados en un programa de estudios normalizado  
 Sugerencias del personal/encuestas de opinión  
 Clara delegación de atribuciones a las oficinas regionales/locales y a los centros especializados  
 Otros (\_\_\_\_\_)

1.4.4. Presupuesto administrativo total, sin contar las prestaciones pagadas, en caso de que se haya publicado y esté disponible, correspondiente al último año fiscal \_\_\_\_\_ (aaaa)

1.4.5. Observaciones adicionales.

---

---

## **Parte 2. Operaciones**

### **2.1. Registro de la cobertura**

2.1.1. ¿Se ha atribuido a su organización la función de registrar la cobertura de los programas que usted indicó en su respuesta a la pregunta 1.1.1.? (en caso negativo, sírvase cumplimentar la sección 2.2.)

2.1.2. ¿De qué manera recibe su organización las solicitudes de cobertura? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Solicitudes impresas ( por empleadores  por empleados  por las organizaciones pertinentes)
- Solicitudes en línea ( por empleadores  por empleados  por las organizaciones pertinentes)
- Otras (\_\_\_\_\_)

2.1.3. Total aproximado de empleados que participan en el registro de la cobertura: \_\_\_\_\_

2.1.4. ¿Dónde está ubicado principalmente el personal indicado en la sección 2.1.3?

- Sede  Oficinas regionales/locales  Centros especializados  Por igual
- Otros (\_\_\_\_\_)

2.1.5. Tiene su organización dificultades con los puestos de trabajo que aún no ha cubierto/registrado? (por ejemplo, los puestos de trabajo que han de estar registrados por imperativo legal en el régimen de seguridad social, pero que todavía no lo están.)

2.1.6. En caso afirmativo, cómo resuelve su organización las dificultades mencionadas para garantizar el mayor cumplimiento? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

De departamento/unidad encargado/a del cumplimiento

- Visitas e inspecciones in situ de empresas por personal especializado
- Comparación de datos con otros datos administrativos ( fiscales  de empleo  municipales)
- Solicitud de informes/quejas presentadas a los empleados
- Especial atención a las actividades/campañas de comunicación
- Política de imposición de sanciones severas)
- Otros (Por favor, explique \_\_\_\_\_)

2.1.7. Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

2.1.8. Observaciones adicionales.

### **2.2. Recaudación de cotizaciones** (en caso negativo, sírvase cumplimentar la sección 2.3.)

2.2.1. Se ha atribuido a su organización la función de recaudar las cotizaciones de los programas que usted indicó en su respuesta a la pregunta 1.1.1.? (en caso negativo, sírvase cumplimentar la sección 2.3.)

2.2.2. Las cotizaciones pueden pagarse utilizando los métodos siguientes: (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Bancos comerciales/oficinas de correos  Oficinas/sucursales locales
- Pago electrónico  Dinero móvil  Transferencias de dinero desde el extranjero
- Otros (\_\_\_\_\_)

2.2.3. Total aproximado del personal que desempeña la función de recaudación de cotizaciones:

2.2.4. Dónde está ubicado principalmente el personal indicado en la sección anterior?

- Sede  Oficinas regionales/locales  Centros especializados  Por igual  
 Otros (\_\_\_\_\_)

2.2.5. ¿Qué tipo de tareas desempeñan los empleados mencionados anteriormente? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Visitas a empresas/Trabajadores por cuenta propia para promover el pago de las cotizaciones  
 Visitas a empresas/Trabajadores por cuenta propia para recaudar las cotizaciones  
 Investigación para aplicar las medidas obligatorias  
 Medidas obligatorias para recaudar las cotizaciones  
 Otras (\_\_\_\_\_)

2.2.6. ¿Cómo se optimiza en su organización la recaudación de cotizaciones? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Inspecciones in situ de los historiales de los empleados  
 Herramientas fáciles de usar, cálculo/pago en línea  
 Información/formación sobre cumplimiento  Ejecución del pago mediante sanciones  
 Incentivos ofrecidos a los empleadores/personas para que paguen sus cotizaciones de forma exacta/puntual  
 Incentivos ofrecidos a los empleados para garantizar la exactitud/optimización del importe de las cotizaciones  
 Formación periódica del personal sobre los métodos de recaudación de cotizaciones  
 Otros (\_\_\_\_\_)

2.2.7. Observaciones adicionales/Explicación, en particular sobre la pregunta de la sección 2.2.6.

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### **2.3. Gestión de las prestaciones**

2.3.1. ¿Se ha atribuido a su organización la función de gestionar las prestaciones de los programas que usted indicó en su respuesta a la pregunta 1.1.1.?

- (En caso negativo, sírvase cumplimentar la sección 2.4.)

2.3.2. ¿Pueden presentarse las solicitudes de prestaciones utilizando los siguientes métodos? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

	Impreso	En línea	Correo electrónico	Teléfono
Prestaciones de vejez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestaciones de invalidez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestaciones de supervivencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.3.3. ¿Cuánto tiempo se necesita en promedio para tomar una decisión sobre el derecho a prestaciones una vez presentada la solicitud?

	Impreso	En línea	Correo electrónico	Teléfono
Prestaciones de vejez				
Prestaciones de invalidez				
Prestaciones de supervivencia				

2.3.4. Total aproximado de empleados que desempeñan la función de gestión de las prestaciones (por ejemplo, examen de elegibilidad, registro de beneficiarios, tramitación de los pagos, etc.):

\_\_\_\_\_

2.3.5. ¿Actúa su organización de forma proactiva enviando notificaciones de prestaciones a las personas que se acercan a la edad de jubilación, con información sobre la elegibilidad e invitándolas a presentar su solicitud?

2.3.6. ¿Qué tipo de información examina su organización para determinar el derecho a prestaciones? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Nombre y apellidos  Sexo  Fecha de nacimiento  Fecha de inicio del empleo  Fecha de renuncia/jubilación  Ingresos mensuales  Número del Documento Nacional de Identidad  Número de afiliación a la seguridad social  Número de Identificación Fiscal  Estado civil  Información sobre las personas a cargo  Otros (\_\_\_\_\_)

2.3.7. ¿Qué documentos se han de facilitar para apoyar la solicitud?

\_\_\_\_\_

2.3.8. ¿De qué modo simplifica su organización el procedimiento de solicitud de prestaciones/la presentación de los documentos antes mencionados?

\_\_\_\_\_

2.3.9. ¿De qué modo paga su organización las prestaciones a los beneficiarios? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Depósito directo en cuenta bancaria  Pago por correo postal  Pago en las oficinas locales  Otros (\_\_\_\_\_)

2.3.10. ¿Qué calendario de pagos siguen las prestaciones?

Otros (\_\_\_\_\_)

2.3.11. ¿Cómo se confirma/comprueba la vigencia de los derechos a prestaciones? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Los beneficiarios tienen que personarse periódicamente  Los beneficiarios tienen que presentar un informe/certificado de fe de vida y estado  La coordinación con los bancos y otros agentes de pago contribuye a hacer un seguimiento de las cuentas inactivas de pensionistas  La coordinación con las oficinas del registro civil contribuye a hacer un seguimiento de los pensionistas fallecidos  Otros (\_\_\_\_\_)

2.3.12. ¿Con qué frecuencia se confirma/comprueba la vigencia de los derechos a prestaciones mediante los métodos mencionados anteriormente?

- Una vez cada \_\_ años  Anualmente  Trimestralmente  Otros (\_\_\_\_\_)

2.3.13. Observaciones adicionales.

## **2.4. Facilitación/acceso a los historiales de cotización**

2.4.1. ¿Facilita su organización estados de cuentas (historiales) individuales de las pensiones?

2.4.2. En caso afirmativo, ¿a quién proporciona su organización los estados de cuentas individuales? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- A las personas que se benefician de un período de cobertura y disponen de un historial de cotización  A las personas que únicamente se benefician de un período de cobertura  Otros (\_\_\_\_\_)

2.4.3. ¿Por qué vías envía su organización los estados de cuentas individuales? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Por correo postal  Por correo electrónico  Otros (\_\_\_\_\_)

2.4.4. ¿Con qué frecuencia envía su organización los estados de cuentas individuales? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Una vez cada\_\_ años  Anualmente  Trimestralmente  Previa solicitud  Al alcanzar una determinada edad (edad \_\_\_\_)
- Otros (\_\_\_\_\_)

2.4.5. ¿Proporciona su organización una cuenta personal para que las personas puedan acceder a sus historiales a través de una plataforma web?

2.4.6. Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

---

---

2.4.7. Número total de usuarios con cuenta personal, si se dispone de los datos:

2.4.8. ¿Tiene previsto su organización ampliar el número de usuarios con cuenta personal para acceder a la plataforma web?

2.4.9. En caso afirmativo, sírvase explicar brevemente qué medidas ha aplicado/cómo tiene previsto hacerlo.

---

---

2.4.10. ¿Utiliza su organización una aplicación móvil para dar acceso a los usuarios a sus historiales?

—Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

---

---

2.4.11. Observaciones adicionales.

---

---



## **Parte 3. Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC)**

### **3.1. Marco para las TIC**

3.1.1. ¿Cuenta su organización con un Departamento/Unidad dedicado/a a las TIC?

3.1.2. ¿Cuenta su organización con un Oficial Principal de Sistemas de Información/profesional superior encargado de las TIC?

3.1.3. ¿Dispone su organización de un plan estratégico documentado de TIC?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de ese plan.

\_\_\_\_\_

3.1.4. ¿Cuenta su organización con un plan de gestión de los riesgos en materia de TIC?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de ese plan.

\_\_\_\_\_

3.1.5. ¿De qué modo se protegen en su organización los sistemas, copias de seguridad, contingencias y sistemas de recuperación en casos de desastre? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

Servidor dedicado separado  Ubicación geográfica distinta, instalaciones propias de la organización Ubicación ta, instalaciones pertenecientes a otros organismos públicos/privados  
Otros

3.1.6. ¿Dónde se encuentra el sistema de copia de seguridad de su organización? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

En los locales de la organización  En las instalaciones de otros organismos públicos o privados  
 En centros de datos públicos especializados)  Otros (\_\_\_\_\_)

3.1.7. ¿Dispone su organización de aplicaciones para teléfonos inteligentes?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

\_\_\_\_\_

3.1.8. ¿Cuenta su organización con buenas practicas relacionadas con las TIC para la mejora de los servicios?

3.1.9. En caso afirmativo, sírvase explicar brevemente qué medidas ha adoptado/cómo tiene previsto hacerlo.

\_\_\_\_\_

3.1.10. Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

\_\_\_\_\_

3.1.11. Observaciones adicionales.

\_\_\_\_\_

### **3.2. Desarrollo de sistemas**

3.2.1. Presupuesto para el mantenimiento y funcionamiento de los sistemas correspondiente al último año fiscal \_\_\_\_ (aaaa):\_\_\_\_\_

3.2.2. Presupuesto para el desarrollo de programas informáticos correspondiente al último año fiscal \_\_\_\_ (aaaa):\_\_\_\_\_

3.2.3. Si no se ha hecho público por separado en el presupuesto mencionado anteriormente, sírvase indicar el presupuesto total asignado a las TIC en el último año fiscal \_\_\_\_\_ (aaaa): \_\_\_\_\_

3.2.4. ¿Externaliza su organización el desarrollo de sistemas?

### **3.3. Gestión de la seguridad de la información**

3.3.1. ¿Cuenta su organización con una política de privacidad/seguridad y con un marco de gestión adaptado a la reglamentación sobre la protección de datos de su país?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de esa política.

\_\_\_\_\_

3.3.2. ¿Están definidos en su organización los mecanismos y derechos de acceso y derechos de

registro para controlar el acceso interno a todos los datos?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de esa información.

3.3.3. ¿Utiliza su organización un programa informático especializado para garantizar la transmisión segura de los datos?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de esa información

3.3.4. ¿Cuenta su organización con mecanismos para controlar el acceso externo al centro de datos?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de esa información.

3.3.5. ¿De qué modo prevé su organización el uso indebido o robo de datos? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- El personal dispone de una tarjeta de claves/*token* de seguridad única/o
- El personal debe utilizar una contraseña única/datos biométricos únicos
- El personal debe cambiar su contraseña periódicamente
- Se impondrán sanciones a los miembros del personal que contravengan las normas relativas a la privacidad de datos de la organización  Otros (\_\_\_\_\_)

3.3.6. Observaciones adicionales.

---

---

### **3.4. Gestión de datos**

3.4.1. ¿Cuenta su organización con un sistema de gestión de datos maestros?

— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de ese sistema.

3.4.2. ¿Cuenta su organización con políticas/marcos para proteger la calidad de los datos y garantizar, por ejemplo, la exactitud, la exhaustividad y la puntualidad de los datos?

No— Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de esa información.

---

---

3.4.3. ¿De qué modo garantiza su organización la calidad de los datos mencionada en la sección anterior? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

- Formación continua del personal  Desarrollo de sistemas de TIC
- Sesiones de información periódicas destinadas al personal sobre los nuevos procedimientos utilizados o sobre cuestiones relacionadas con la exactitud y la minimización de errores
- Controles de supervisión/autenticación de los registros de datos y cálculos realizados por dos Personas  Otros (\_\_\_\_\_)

3.4.4. Observaciones adicionales.

## **Parte 4. Comunicación**

### **4.1. Estrategia de comunicación**

4.1.1. ¿Cuenta su organización con una estrategia de comunicación?

— Si la estrategia está disponible públicamente, sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

---

---

4.1.2. ¿Cuál es el principal objetivo de establecer una estrategia de comunicación?

4.1.3. ¿Cuáles son los efectos positivos de la estrategia de comunicación?

4.1.4. ¿Publica su organización informes anuales?

Sí, están a disposición del público (desde el año \_\_\_\_\_)  Sí, pero no están a disposición del público  No

4.1.5. ¿Qué información publica su organización en los informes? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

Presupuesto de los programas gestionados  Gastos administrativos de la organización  
 Datos operativos  Estados financieros comprobados  Resultados de los análisis actuariales  
 Rendimiento de la inversión  Otros (\_\_\_\_\_)

4.1.6. Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

4.1.7. ¿Cuál es el objetivo de elaborar informes anuales?

4.1.8. ¿Cuáles son los efectos positivos de los informes anuales?

4.1.9. Observaciones adicionales.

### **4.2. Redes sociales**

4.2.1. ¿Utiliza su organización las redes sociales?

4.2.2. En caso afirmativo, sírvase indicar qué redes sociales utiliza su organización: (Por favor, señale todas las respuestas positivas)

Facebook  Twitter  You Tube  Blog  Google+  LinkedIn  Instagram  
 WhatsApp  WeChat  Line  Otros (\_\_\_\_\_)

4.2.3. Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL).

4.2.4. ¿Cuál es el objetivo principal de utilizar las redes sociales?

4.2.5. ¿Qué efectos positivos tienen las redes sociales?

4.2.6. Observaciones adicionales.

### **4.3. Conocimientos en materia de finanzas/pensiones**

- 4.3.1. ¿Promueve su organización los conocimientos financieros, en particular los conocimientos sobre las pensiones?
- 4.3.2. En caso afirmativo, ¿presta su organización este servicio? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)
- Visitas a instituciones de enseñanza ( menores de 18  mayores de 18)  Visitas a empresas
  - Visitas a centros comunitarios  Cursos en línea  Otros (\_\_\_\_\_)
- 4.3.3. ¿Con qué frecuencia presta su organización el servicio mencionado en la sección anterior?
- Anualmente  Mensualmente  Con mayor frecuencia que una vez al mes
  - No se presta de forma habitual, sino previa solicitud  Otros (\_\_\_\_\_)
- 4.3.4. Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de esa información.
- 4.3.5. ¿Cuál es el objetivo principal de promocionar los conocimientos en materia de finanzas/pensiones?
- 4.3.6. ¿Qué efectos positivos tiene la promoción de los conocimientos en materia de finanzas/pensiones?
- 4.3.7. Observaciones adicionales.

### **4.4. Utilización de las opiniones y necesidades de los beneficiarios**

- 4.4.1. ¿Solicita su organización a los beneficiarios que envíen sus opiniones/sugerencias?
- 4.4.2. En caso afirmativo, ¿cómo recaba su organización sus opiniones/sugerencias? (Por favor, señale todas las respuestas positivas)
- Encuestas de opinión  Centro de atención telefónica  Personal especializado y oficina local
  - formato de encuesta en línea  Otros (\_\_\_\_\_)
- 4.4.3. Sírvase proporcionar el enlace web correspondiente (URL) si se dispone públicamente de esa información.
- 4.4.4. ¿Cómo tiene en cuenta su organización las necesidades y opiniones de los beneficiarios en la mejora de la operación/servicio?
- 4.4.5. ¿Qué efectos positivos tiene la utilización de las necesidades y opiniones de los beneficiarios?
- 4.4.6. Observaciones adicionales.