



Ministerio de Justicia

INSTITUTO NACIONAL DE TOXICOLOGÍA Y CIENCIAS FORENSES

SERVICIO DE GARANTÍA DE CALIDAD

DEPARTAMENTO DE MADRID

C/ José Echegaray nº 4 - 28232 Las Rozas de Madrid (Madrid) ESPAÑA

Tf. +3491 768 89 19 Fax +3491 564 8654

e-mail: intcf.eiadm@justicia.es

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EJERCICIO INTCFM/GHEP-ISFG/INTCFM/GHEP-ISFG EXERCISE SATISFACTION SURVEY RESULTS

Se envió una encuesta de satisfacción para conocer la opinión de los participantes que tomaron parte en la edición 25 (2017) del Ejercicio de Intercomparación “Estudio de polimorfismos de ADN en manchas de sangre y otras muestras biológicas”. *A satisfaction survey was sent to know the opinion of the participants who took part in the edition 25(2017) of the Intercomparison Program “Analysis of DNA polymorphisms in blood stains and other biological samples”*

La encuesta recogía 10 aspectos del Ejercicio agrupados en los siguientes campos : información disponible en la web, soporte informático (formato y manejo), recepción de ítems, ítems enviados, documentación para la realización del Ejercicio (contenido), contenido del informe emitido, comunicación con la coordinación, exposición de los resultados en las Jornadas y valoración global. *The survey included 10 aspects of Exercise grouped in the following fields :information available on the web site, computer support (format and handling), reception of items, items sent, documentation of the Exercise (content), content of the report, communication with the coordinator, reporting results during the annual Meeting and overall opinion.*

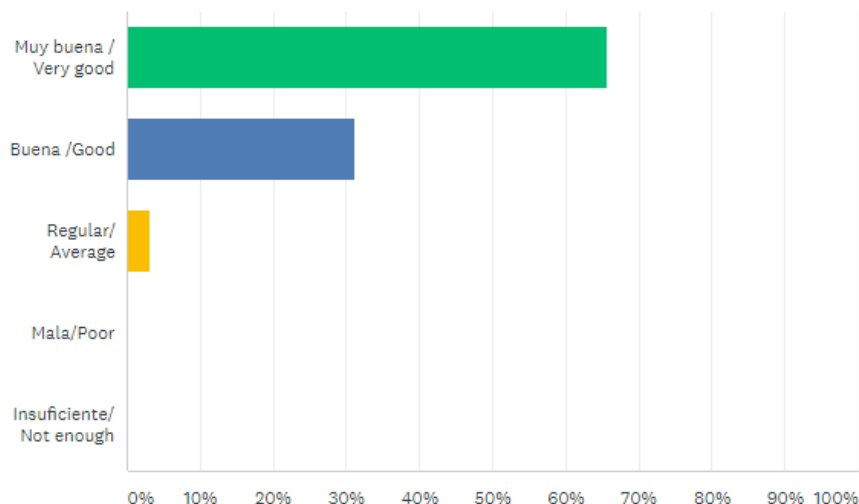
Se contactó con un total de 137 participantes para que realizasen la encuesta, pero sólo se recibió la respuesta de 64 laboratorios, lo que supone un 47% de participación. *A total of 137 participants were contacted to request participation in the survey but even though we only received the answer of 62 laboratories, comprising a 47 % participation rate.*

A continuación se detallan las respuestas recibidas expresadas en tanto por ciento para cada una de las preguntas efectuadas. También se presentan los comentarios recibidos en algunos campos, con la correspondiente respuesta por parte de la coordinadora, en aquellos casos que se estime hacer alguna aclaración. *Here below they are expressed in percent the answers received for each of the questions posed. There are also some feedback received in some of the fields and the corresponding answer from the coordinator in all those cases which need to be clarified.*

10 de febrero de 2018
10th February 2018

Información disponible en la página web. Información general del Ejercicio y bases de participación. Information available on the web site. General information of the Exercise and rules of participation

Answered: 64 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
▼ Muy buena / Very good	65.63%	42
▼ Buena /Good	31.25%	20
▼ Regular/ Average	3.13%	2
▼ Mala/Poor	0.00%	0
▼ Insuficiente/ Not enough	0.00%	0
TOTAL		64

La información contenida en la web ha sido valorada como buena o muy buena por el 98% de los encuestados. *The information available on the web has been evaluated as good or very good by 98 per cent of the respondent*

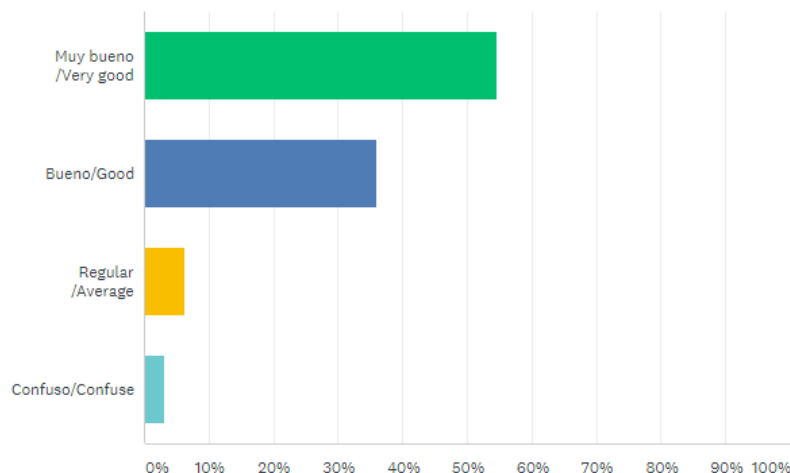
Comentarios de los encuestados/*Feedback from respondents*

Encuestado: Al tener varios archivos informativos, considero que los nombres de cada archivo podrían ser un poco más detallados. Ya que era fácil confundirlos y poder determinar qué contenía cada uno.

Respondant : *As there were many computer files I think that they should be more detailed. It was very easy to misunderstand them or not to be able to determine what contained each one.*

Soporte informático (formato y manejo). Formulario de inscripción y formulario de envío de datos Computer support (format and handling). Registration form and Results form

Answered: 64 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
▼ Muy bueno /Very good	54.69%	35
▼ Bueno/Good	35.94%	23
▼ Regular /Average	6.25%	4
▼ Confuso/Confuse	3.13%	2
TOTAL		64

El 91% de los encuestados valoraron muy positivamente el formato y manejo del soporte informático. *91 per cent of the respondent had a very positive view of the computer support (format and handling).*

Comentarios de los encuestados/*Feedback from respondents*

Encuestado: Nos resultó engorroso tener que leer todo lo que estaba en el formulario de envío de datos, aunque no fuera información específica para el ejercicio en que nos habíamos inscripto, ya que nuestro laboratorio solamente participaba del ejercicio más simple, por lo que tuvimos que estar atentos en todos los enunciados, generando una pérdida de tiempo innecesaria como así también mayor posibilidad de cometer un error.

Respondant: *We found cumbersome to have to read everything that was in the data submission form, even if it was not specific information for the exercise in which we had registered, since our laboratory only participated in the simplest exercise, so we had to be attentive in all statements, generating unnecessary waste of time as well as increasing the possibility of making a mistake.*

Coordinadora: *Los ejercicios están agrupados por niveles para su mejor gestión por lo que no es posible separarlo por módulos. No obstante al inicio de cada módulo se identifica claramente el mismo.*

Coordinator: *The exercises are grouped by levels in order to manage them better so it is not posible to separate them by modules. Nevertheless the beginning of each module is well identified.*

Encuestado: Con un mínimo error de dignación, ya baja la calificación.

Respondant: *With a minimum error of dignification, the rating drops*

Encuestado: Sería muy bueno que se creara la opción de carga de perfiles, con archivos exportados de GeneMapper.

Respondant: *It would be great that it could be created the option of uploading the profiles with files exported from GeneMapper.*

Encuestado: Existieron problemas iniciales con la generación del pdf pero fueron solucionados.

Respondant: *Initially, there were problems with the pdf generation but they were solved.*

Encuestado: Sugerencia: En lo posible crear un módulo donde se registre y se envíe los soportes del laboratorio u otros en formato pdf, para no enviar por correo certificado. Con la salvedad, que el sistema informe si se aceptó y quedó adjunta la información.

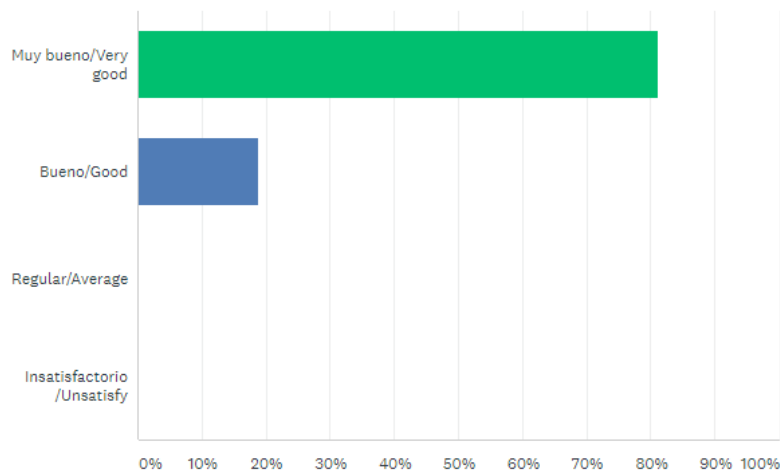
Respondant: *Suggestion: As far as possible, create a module where the laboratory supports could be registered and sent in pdf format, so as not to send by certified mail. Including, that the system would report if the information was accepted and included as an attachment.*

Coordinadora: *Actualmente se permite el envío de los registros en pdf a través del correo del Ejercicio intcf.eiadm@justicia.es.*

Coordinator: *Nowadays it is possible to send the records in pdf format through the email of the Exercise intcf.eiadm@justicia.es*

Recepción de ítems. Estado de los ítems y contenido correcto de acuerdo a los módulos solicitados. Reception of items. Conditions of items and content taking into account the modules requested

Answered: 64 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
▼ Muy bueno/Very good	81.25%	52
▼ Bueno/Good	18.75%	12
▼ Regular/Average	0.00%	0
▼ Insatisfactorio/Unsatisfy	0.00%	0
TOTAL		64

La recepción de ítems (estado y contenido) fue considerada por el 100% de los encuestados como buena o muy buena. *Reception of items (conditions and content) was considered good or very good by 100 per cent of the respondents.*

Comentarios de los encuestados/*Feedback from respondents*

Encuestado: Para la muestra M3 que contenía saliva en BSSS tarjeta whatman, fue difícil saber en cuál de los dos círculos estaba colocada la muestra. Se recomienda identificar el círculo en donde sí se colocó la muestra.

Respondant: *Regarding sample M3, which contained saliva spotted onto a BSSS whatman card, it was difficult to know on which of the circles was spotted. It is advisable to identify the circle where the sample is.*

Coordinadora: En las instrucciones, que se envían junto con los ítems, se informa claramente que la muestra de saliva está depositada en el círculo inferior.

Ítems de referencia

Los ítems M1 y M2 son manchas de sangre y M3 es una mancha de saliva, aplicados en el círculo inferior de una tarjeta *Blood Stain Storage System (BSSS)*, Whatman® cortada a la mitad.

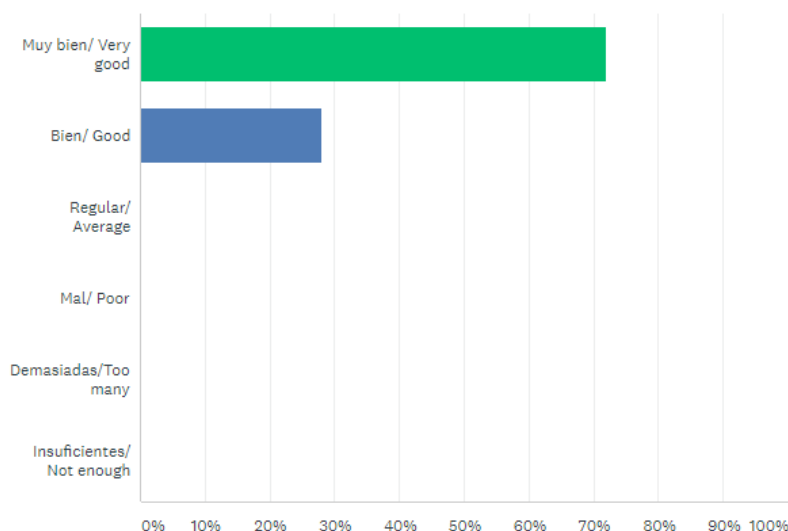
Coordinator: *It is clearly said in the instructions, sent together with the items, that the saliva is spotted onto the lower circle.*

Reference items

Items M1 and M2 are blood stains and M3 is a saliva stain spotted onto the **lower circle** of one half of a *Blood Stain Storage System (BSSS)*, Whatman® card.

Ítems enviados. Número y tipo de ítems. Utilidad para su laboratorio. Items sent. Number and type of items. Usefulness for the laboratory

Answered: 64 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
▼ Muy bien/ Very good	71.88%	46
▼ Bien/ Good	28.13%	18
▼ Regular/ Average	0.00%	0
▼ Mal/ Poor	0.00%	0
▼ Demasiadas/Too many	0.00%	0
▼ Insuficientes/ Not enough	0.00%	0
TOTAL		64

El 100% de los encuestados mostraron su satisfacción por la utilidad del número y tipo de ítems enviados.
 100 per cent of the respondents showed their satisfaction with the usefulness of the *number and type of items sent*.

Comentarios de los encuestados/*Feedback from respondents*

Encuestado. Se podría incluir muestras de restos óseos.

Respondant: *It could be included samples of bones remains*

Encuestado : Es necesario considerar muestras de restos óseos.

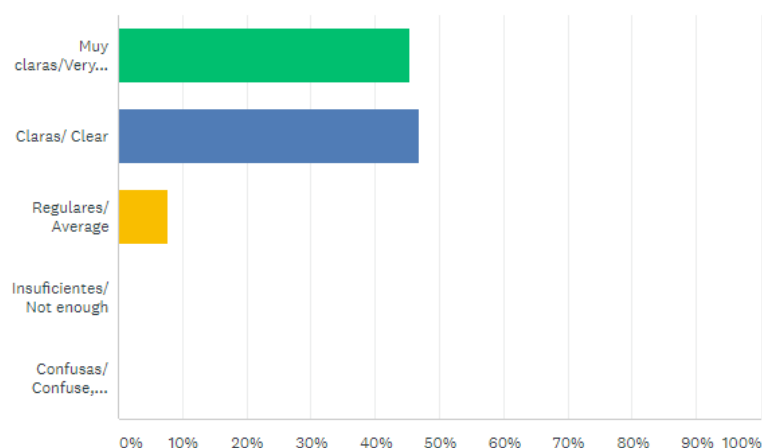
Respondant: *It is necessary to consider about including bone remains*

Coordinadora: Existen ciertas dificultades en el empleo de muestras de restos óseos. Por un lado la obtención de este tipo de muestras desde el punto de vista legal y ético y por otro lado la disponibilidad de cantidad suficiente de material con el que se asegure la homogeneidad del ítem para tantos participantes.

Coordinator: *There are certain difficulties in the use of bone remains. On one hand the obtainment of this kind of samples from a legal and ethical point of view and on the other hand the availability of enough quantity of material to ensure the homogeneity of the item for so many participants.*

Documentación para la realización del Ejercicio (contenido). Instrucciones para cumplimentar el formulario, preguntas del Ejercicio, instrucciones para el envío de los resultados. Documentation of the Exercise (content). Instructions to fill in the form, questions of the Exercise, Instructions to send the results

Answered: 64 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
▼ Muy claras/Very clear	45.31%	29
▼ Claras/ Clear	46.88%	30
▼ Regulares/ Average	7.81%	5
▼ Insuficientes/ Not enough	0.00%	0
▼ Confusas/ Confuse, Misleading	0.00%	0
TOTAL		64

El 92% consideraron la documentación del Ejercicio como muy clara o clara. *92 per cent considered the documentation of the Exercise as very clear or clear.*

Comentarios de los encuestados/*Feedback from respondents*

Encuestado: La descripción de los casos teóricos no es clara, más bien diría que es ambigua incluso en los casos básicos.

Respondant: *The description of the theoretical cases is not clear, rather I would say that it is ambiguous even in the basic modules*

Encuestado: Los ejercicios teóricos no tenían bien claros los enunciados, se prestaron a confusiones que no fueron resueltas en las jornadas.

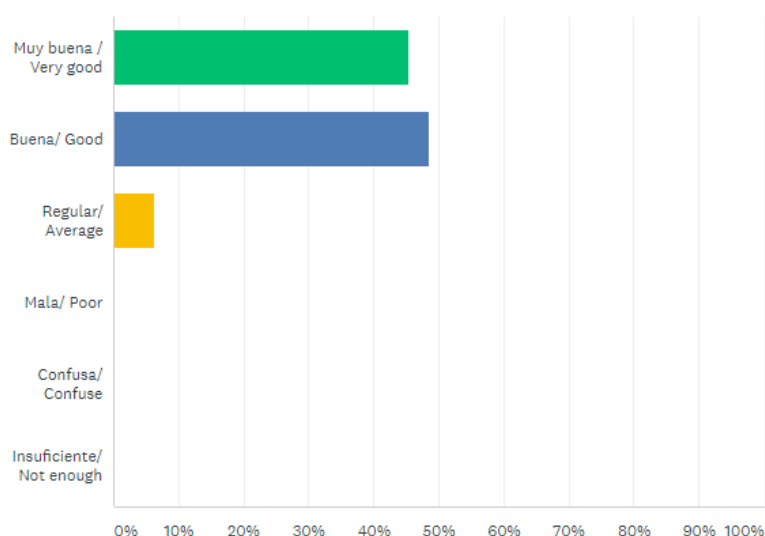
Respondant: *The statements were not clear in the theoretical exercises , they led to confusions that were not solved in the Meeting.*

Encuestado: En ocasiones se envían correos alternos como complementación, pero generar algunas confusiones.

Respondant: *Alternative emails are sometimes sent as complementary, but they lead to confusion.*

Contenido del informe emitido. Información emitida y estructura del informe. Content of the report. Information issued and Structure of the report

Answered: 64 Skipped: 0



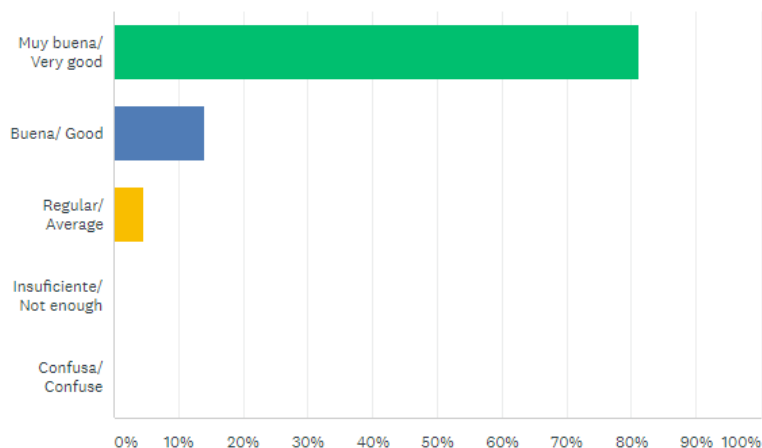
ANSWER CHOICES	RESPONSES
▼ Muy buena / Very good	45.31% 29
▼ Buena/ Good	48.44% 31
▼ Regular/ Average	6.25% 4
▼ Mala/ Poor	0.00% 0
▼ Confusa/ Confuse	0.00% 0
▼ Insuficiente/ Not enough	0.00% 0
TOTAL	64

El contenido del informe fue valorado como muy bueno o bueno por el 94% de los encuestados. *The content of the report was assessed as very good or good by 94 per cent of the respondents.*

Comentarios de los encuestados (0)/*Feedback from respondents(0)*

Comunicación con la coordinación. Comunicaciones generales de la coordinación a lo largo del Ejercicio, respuesta a dudas y consultas. Communication with the coordinator. General communication ali along the Exercise providing a response to any question or request

Answered: 64 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
▼ Muy buena/ Very good	81.25%	52
▼ Buena/ Good	14.06%	9
▼ Regular/ Average	4.69%	3
▼ Insuficiente/ Not enough	0.00%	0
▼ Confusa/ Confuse	0.00%	0
TOTAL		64

La comunicación con la coordinación ha sido muy bien valorada, el 95% de los encuestados la consideraron como buena o muy buena. *Communication with the coordinator has been very well valued, 95 per cent considered it as good or very good.*

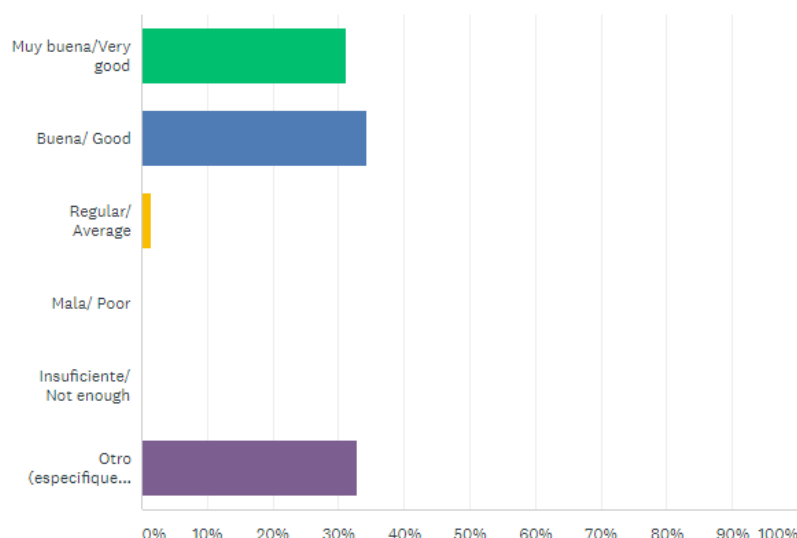
Comentarios de los encuestados/*Feedback from respondents*

Encuestado: Nos ofrece una respuesta clara y oportuna.

Respondant: *We are offered a clear and appropriate response*

Exposición de los resultados en las Jornadas anuales (presentaciones, diapositivas, videos). Reporting results during the annual Meeting (presentations, slides, videos)

Answered: 64 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
▼ Muy buena/Very good	31.25%	20
▼ Buena/ Good	34.38%	22
▼ Regular/ Average	1.56%	1
▼ Mala/ Poor	0.00%	0
▼ Insuficiente/ Not enough	0.00%	0
▼ Otro (especifique). Other (specify)	Responses 32.81%	21
TOTAL		64

De los resultados de la encuesta con respecto a este punto se desprende que 43 de los 64 encuestados asistieron a las Jornadas y que el 97% de los que asistieron consideraron la exposición de los resultados satisfactoria (buena o muy buena). *From the results of the survey with respect to this point, it can be deduced that 43 out of 64 respondents attended the Conference, and that 95 percent of those who attended considered the reporting of results satisfactory (good or very good).*

Comentarios de los encuestados/*Feedback from respondents*

Encuestado: no asistí a las jornadas y aunque si recibí el correo con la presentación no lo he podido ver.

Respondant: *I didn't attend the Meeting and even I have received the mail with the presentation I have not been able to watch it.*

Encuestado: No estuve presente en las Jornadas, por lo que no puedo emitir una opinión al respecto.

Respondant: *I didn't attend the Meeting, so I can not express an opinion about it*

Encuestado no asistí. **Respondant:** *I didn't attend*

Encuestado *Respondant*: N/A

Encuestado No se ha asistido. *Respondant: I didn't attend*

Encuestado Não podemos avaliar este item. *Respondant: We can not evaluate this question*

Encuestado No pude participar de las mismas. *Respondant: I couldn't attend*

Encuestado Sería conveniente que los resultados de todos los ejercicios teóricos también fueran remitidos por mail ya que no todos los laboratorios tienen la posibilidad de asistir a la discusión de los mismos.

Respondant: It would be desirable that the results of all the theoretical exercises were also sent by mail since not all the laboratories have the possibility to attend the discussion.

Coordinadora: Los resultados de los Ejercicios teóricos, así como las fórmulas se exponen en el informe final de resultados que es enviado a todos los participantes mediante correo electrónico.

Coordinator: The results from the theoretical exercises, together with the formula used are shown in the final report of results which is sent to all participants by email.

Encuestado No estuve presente en las jornadas. *Respondant: I didn't attend the Meeting*

Encuestado: No hemos asistido a jornadas recientemente. *Respondant: We haven't attend the Meeting recently.*

Encuestado No pude verlas. *Respondant: I could not watch them.*

Encuestado no asistí. *Respondant: I didn't attend*

Encuestado Desafortunadamente no se ha podido participar en todas las presentaciones, se podría incluir en el costo del ejercicio la participación de al menos un integrante del grupo. *Respondant: Unfortunately it has not been possible to participate in all the presentations, the participation of at least one member of the group could be included in the cost of the exercise.*

Coordinadora: Esta es una cuestión que tendría que tratarse directamente con el comité del GHEP

Coordinator: This topic should be addressed directly within the GHEP board

Respondant: For foreigners who cannot attend the annual meeting is quite difficult to understand what are the right results for the statistical session. The slides describe how participating laboratories responded without highlighting the correct answer.

Encuestado : Para aquellos extranjeros que no acuden a las Jornadas anuales es difícil de entender cuáles son los resultados correctos de las sesiones estadísticas. En las diapositivas se muestra como han respondido los laboratorios participantes pero sin resaltar la respuesta correcta.

Respondant: I didn't participated the annel meeting. Encuestado No participé en las Jornadas anuales

Encuestado Considero que en no se destina el tiempo suficiente para presentar y discutir los resultados en las jornadas. Un sólo día es muy poco tiempo, sobre todo para las discusiones. Creo que es el único momento en el año que se pueden intercambiar opiniones y que es más importante eso que realizar cursos sobre otros temas. DEBERÍA DEDICARSE MÁS TIEMPO A LA DISCUSION DE LOS RESULTADOS.

Respondant: *I believe that there is not enough time to present and discuss the results in the Meeting. One day is very little time, especially for discussions. I think it is the only time in year that you can exchange opinions and that it is more important than taking courses on other topics. IT SHOULD BE DEDICATED MORE TIME IN THE DISCUSSION OF THE RESULTS.*

Coordinadora: Esta es una cuestión que tendría que tratarse directamente con el comité del GHEP
Coordinator: *This topic should be addressed directly within the GHEP board*

Encuestado NO Asisti no puedo opinar. **Respondant:** *I didn't attend, I can not give an opinion*

Encuestado No dispongo de datos para evaluar esta pregunta. **Respondant:** *I haven't got enough information to evaluate this question*

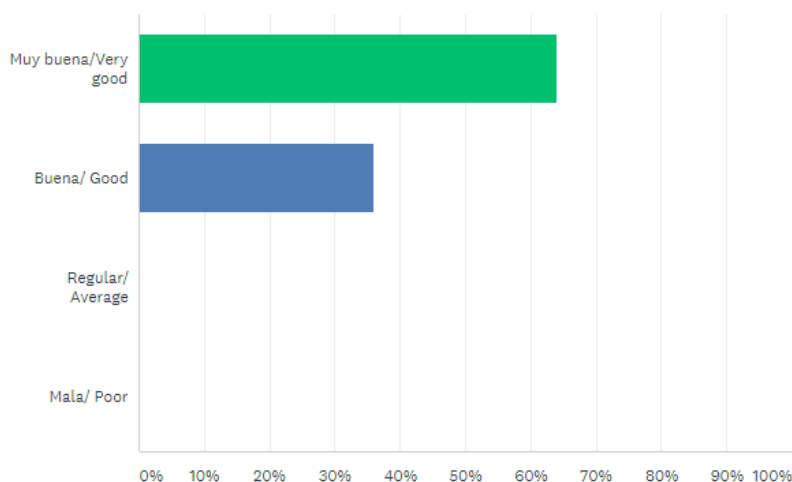
Encuestado: Por dificultades no ha sido posible participar en la discusión de resultados. Se sugiere de ser posible establecer una forma virtual de participación en las jornadas. Es bastante valiosa esta participación.
Respondant: *Due to some difficulties it has not been possible to participate in the discussion of results. It is suggested if possible to establish a virtual way of participation in the Meeting. It is quite this participation.*

Encuestado: No asistí, por tanto no puedo opinar al respecto. **Respondant:** *I didn't attend so I can not give an opinion*

Encuestado: no participamos de las jornadas. **Respondant:** *I didn't participate in the Meeting*

Valoración Global. Emita una puntuación global. Overall opinion. Give an overall score.

Answered: 64 Skipped: 0



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
▼ Muy buena/Very good	64.06%	41
▼ Buena/ Good	35.94%	23
▼ Regular/ Average	0.00%	0
▼ Mala/ Poor	0.00%	0
TOTAL		64

El 100% de los encuestados han considerado la gestión y estructura del Ejercicio como buena o muy buena
100 per cent have considered the management and structure of the Exercise as good or very good

Observaciones de los encuestados/*Remarks from the survey respondents*

Encuestado: Me parece negativo que ya estén abiertas las inscripciones para el Ejercicio 2018, siendo que todavía no han emitido ni enviado los certificados 2017.

Respondant: *I think that is rather negative that registration for the 2018 Exercise is already open while the certificates from the 2017 Exercise have not been sent yet.*

No recibimos aun el certificado. **Respondant** *We have not received the certificate yet.*

Coordinadora: Ya se informó mediante un correo el motivo del retraso, mayoritariamente debido a circunstancias ajenas a la coordinación.

Coordinator: *It was announced by email the reasons for the delay that it was mainly due to circumstances beyond the coordinator.*

Encuestado: Hay ejercicios muy complejos que a veces no son útiles para el laboratorio.

Respondant *There are very complex exercises that sometimes are not useful for the laboratory.*

Conclusiones/*Conclusions*

El grado de participación en la encuesta (47%) se ha incrementado casi el doble frente al año anterior que fue del 29%. *The level of participation in the survey (47%) +has increased near twice, over the previous year which was a 29%.*

Con relación a la anterior encuesta de 2016, se observa que se sigue manteniendo una muy buena opinión sobre los ítems enviados (recepción, número, tipo, utilidad). Se ha obtenido una mejor valoración del soporte informático debido probablemente a la implementación del nuevo formulario de envío de resultados. Con respecto a la presentación de resultados en las Jornadas, no se ha planteado bien esta pregunta ya que al introducir los comentarios como parte del porcentaje de evaluación se obtiene un porcentaje de opinión inferior al real (de 64 encuestados sólo 43 evalúan este punto). *Regarding the previous survey of 2016, it is observed that there is still a very good opinion about the items sent (reception, number, type, usefulness). A better assessment of the computer support has been obtained, probably due to the implementation of the new form for sending results. As for the presentation of results in the Meeting, this question has not been well posed because the comments have been considered as part of the evaluation percentage, and therefore a lower percentage than the real one is obtained (out of 64 respondents only 43 evaluate this point).*

Aunque la valoración global del Ejercicio sigue siendo muy positiva, hay que seguir mejorando en todos los aspectos relacionados con la documentación asociada al Ejercicio (instrucciones, informe) así como con la comunicación con los participantes. *Although the overall assessment of the Exercise is still very positive, we must continue to improve in all aspects related to the documentation associated to the Exercise (instructions, report) and also to the communications with participants.*