

## Valoración de la Calidad del Servicio ENAC 2012

*ENAC ha encargado, por cuarto año consecutivo, la realización de una encuesta para valorar la calidad de su servicio, conocer el efecto de las mejoras implantadas e identificar aquellas áreas sobre las que seguir trabajando.*

*El 95,8% de los clientes encuestados manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio.*



La gestión del sistema de acreditación con criterios de eficacia y adaptado a las necesidades de los clientes, ofreciéndoles un servicio de valor añadido, garantía de integridad y competencia, que constituya un rasgo diferenciador en el mercado, constituye una de las líneas estratégicas de ENAC.

En este marco, la evaluación de la calidad del servicio por parte de los clientes constituye una herramienta esencial para conocer los efectos y los resultados de los proyectos de mejora que se desarrollan, e identificar aquellas áreas de actuación sobre las que seguir trabajando.

Por ello se han realizado, por cuarto año consecutivo, las encuestas de valoración de la calidad del servicio por parte de las organizaciones acreditadas. En 2012 se ha convocado 1132 encuestas, de las que se han recibido 571 respuestas, lo que continúa representando un buen nivel de participación (50%).

De acuerdo con los resultados obtenidos el 95,8% de los clientes encuestados manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio. Y el 60% de los clientes considera que éste ha mejorado en los dos últimos años.

Los resultados ponen de manifiesto un alto grado de satisfacción con aspectos clave del servicio, como el rigor en el proceso de acreditación, la profesionalidad del personal de ENAC, la competencia y comportamiento de los equipos auditores, la imparcialidad de la evaluación o la facilidad para acordar la fecha de la auditoría. A estos se suman otras dimensiones del servicio como la facilidad para contactar con el personal de ENAC, la calidad de la información, la atención y el trato recibidos.

De igual modo, se ha recogido información de gran ayuda sobre aspectos, como los plazos del proceso de acreditación, sobre los que, si bien presentan una evolución positiva en las valoraciones por parte de los clientes, se debe seguir trabajando de acuerdo con los proyectos de mejora planteados.

Una vez más queremos agradecer a todas las organizaciones acreditadas la colaboración que nos prestan, con su participación en estas encuestas, para desarrollar y mejorar el servicio.

En [www.enac.es](http://www.enac.es) podrán encontrar más información sobre los resultados obtenidos

**Aspectos como la profesionalidad del personal de ENAC, la atención y el trato recibidos o el rigor en el proceso son los mejor valorados.**

Para más información: [calidad@enac.es](mailto:calidad@enac.es)

Encuesta realizada por Netquest, empresa de servicios de campo online y tecnología de encuestación.