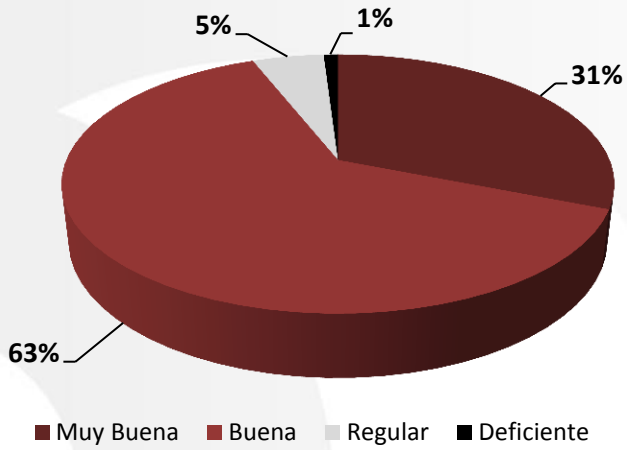
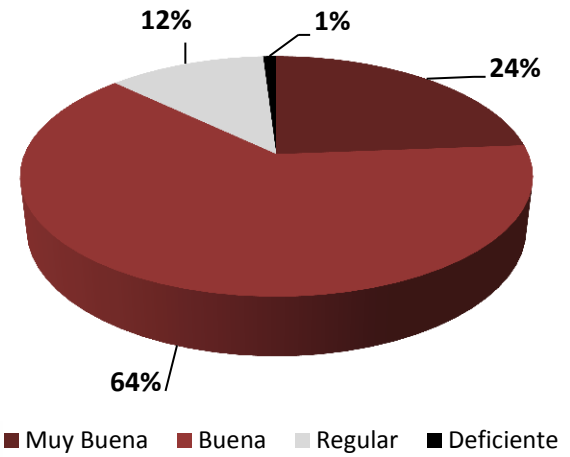
Valoración de la Calidad del Servicio 2017

ENAC
Entidad Nacional de Acreditación

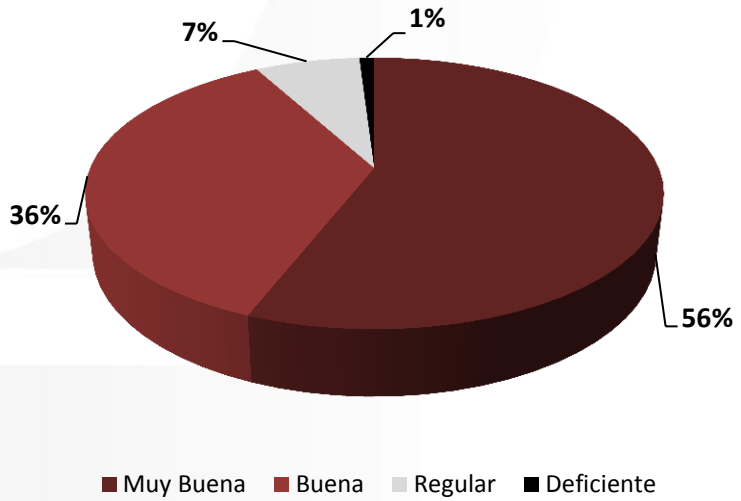
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL PROCESO DE ACREDITACIÓN



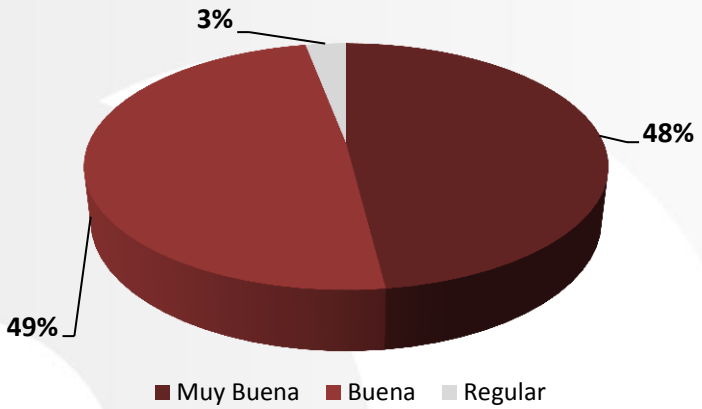
FACILIDAD PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD



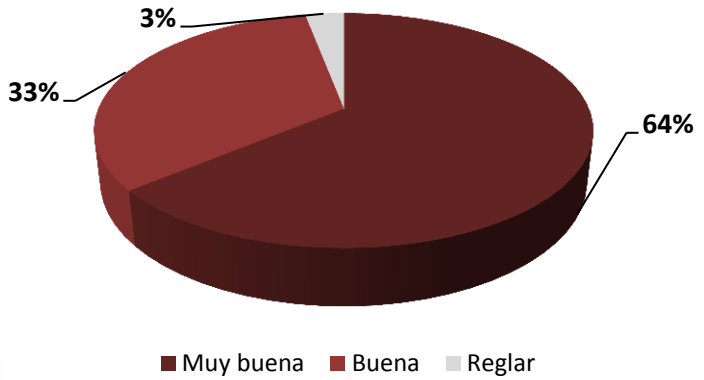
FACILIDAD PARA ACORDAR LA FECHA DE AUDITORÍA



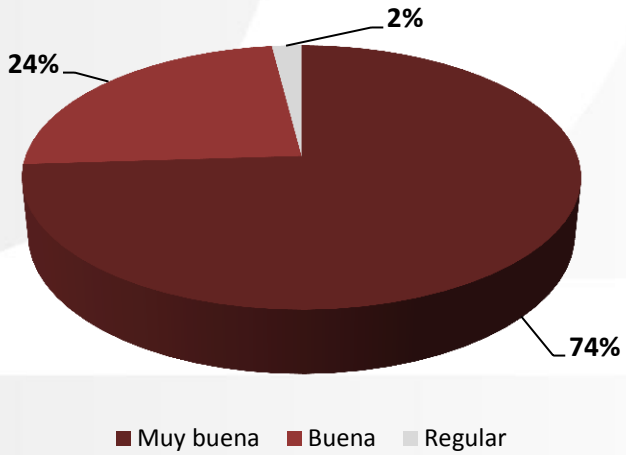
CLARIDAD Y EL CONTENIDO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA



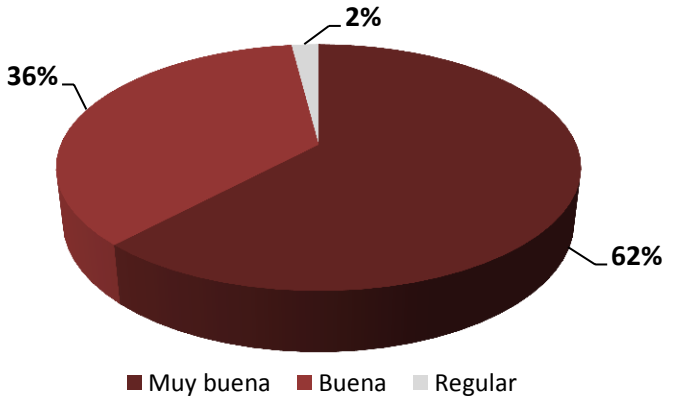
COMPETENCIA TÉCNICA DEL EQUIPO AUDITOR



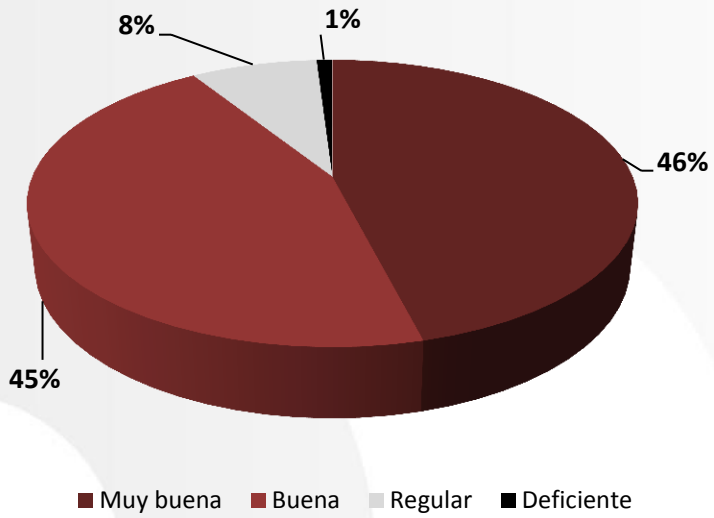
COMPORTAMIENTO Y TRATO DEL EQUIPO AUDITOR



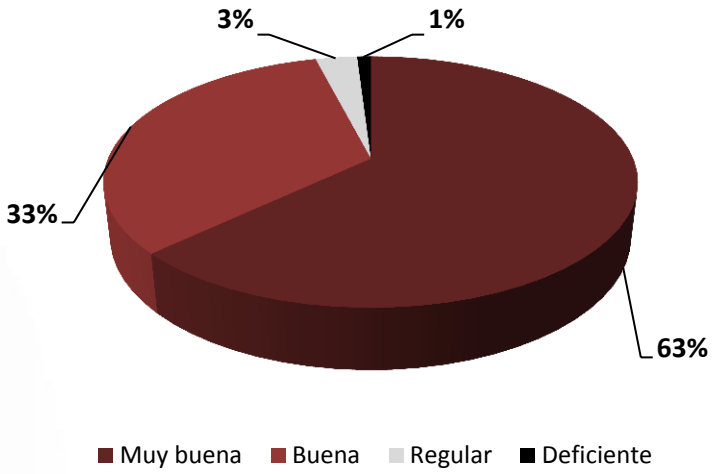
CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA



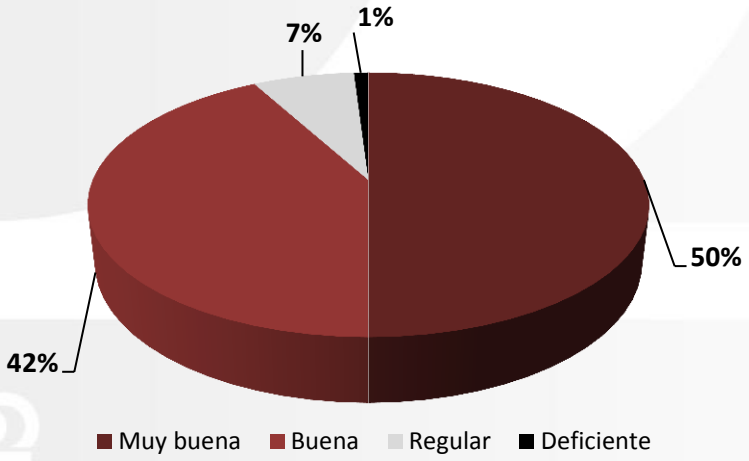
CLARIDAD Y CONTENIDO DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA



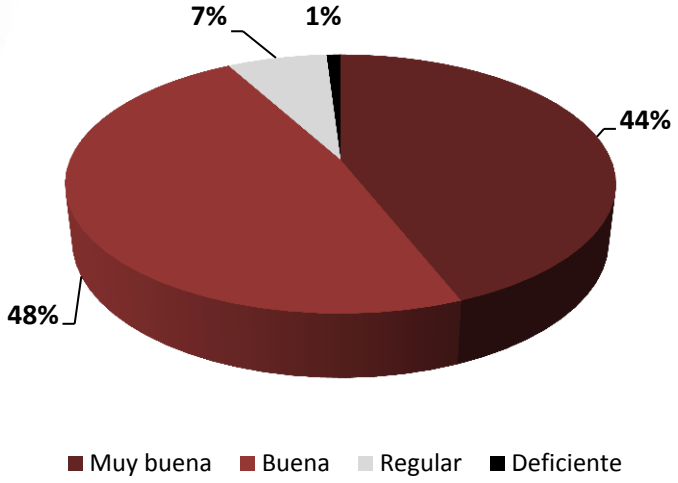
IMPARCIALIDAD DE LA EVALUACIÓN



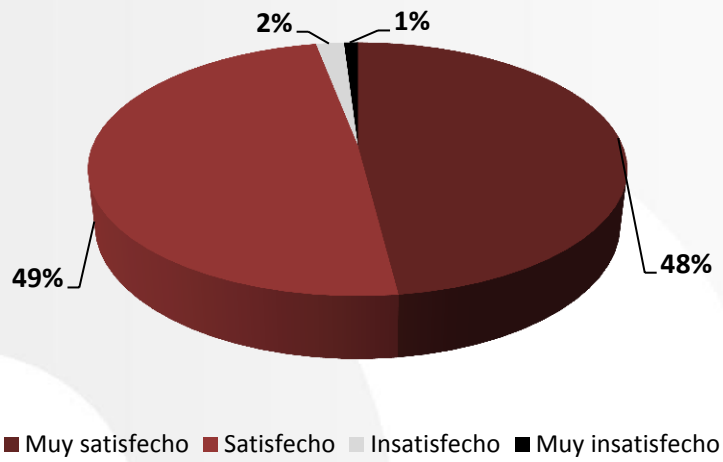
ADECUACIÓN DE LA EVALUACIÓN A SU ORGANIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ACTIVIDAD



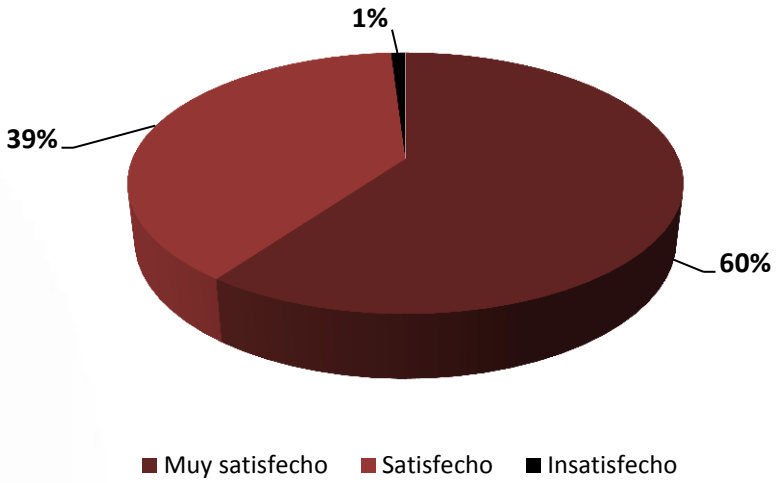
VALOR AÑADIDO DE LA AUDITORÍA



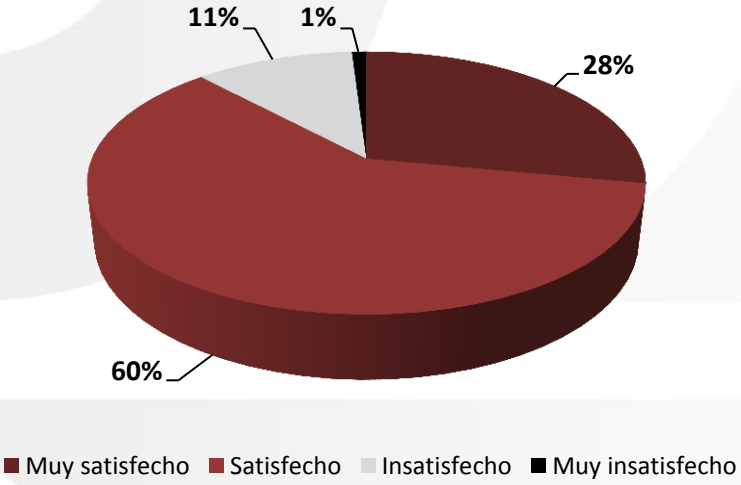
RIGOR EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN



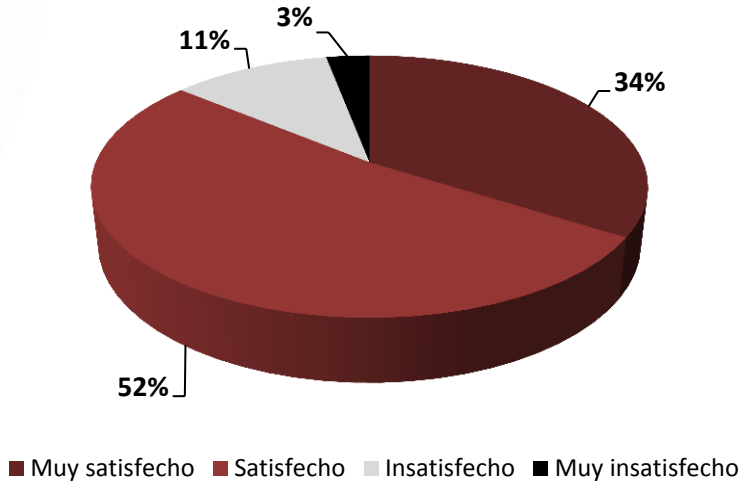
PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL DE ENAC



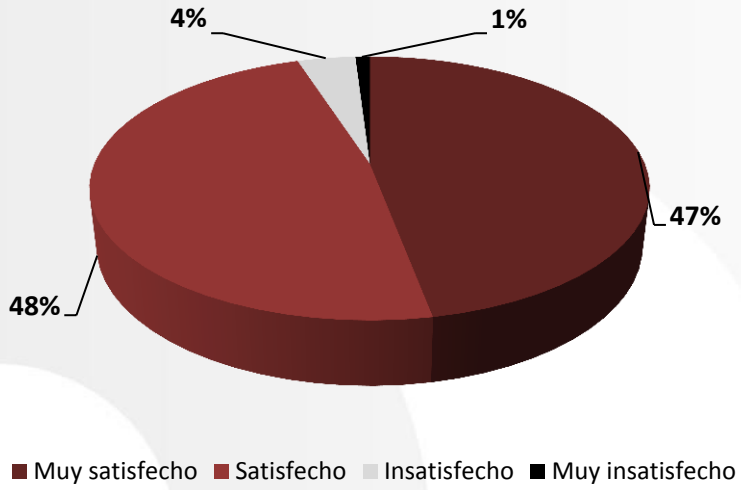
PLAZOS DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN



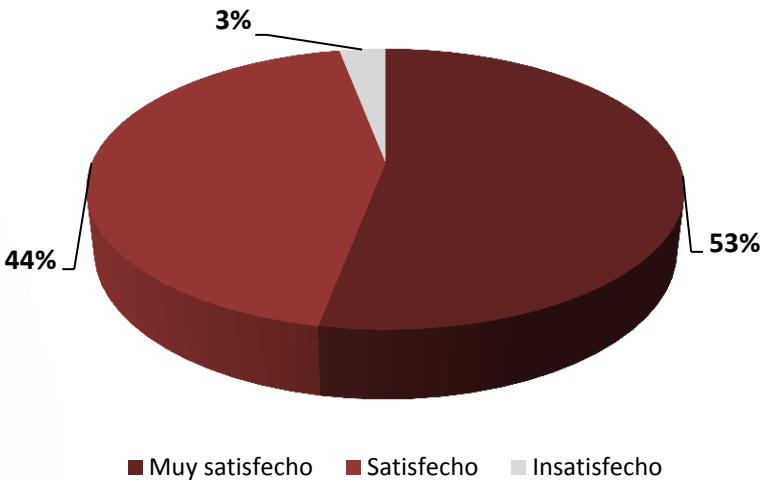
VALOR QUE EL MERCADO OTORGA A LA ACREDITACIÓN



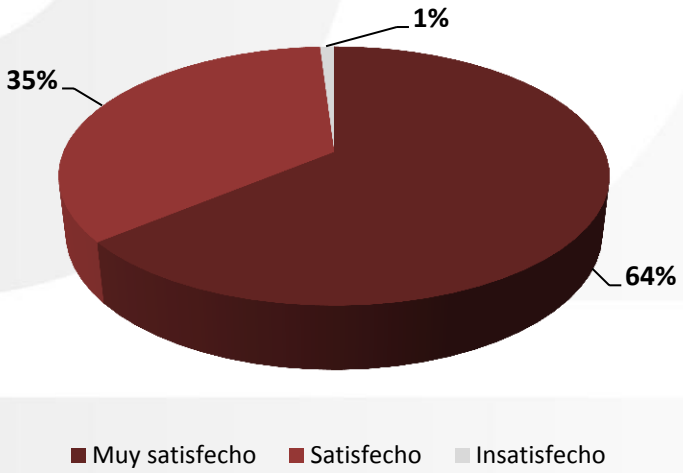
FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LAS PERSONAS DE ENAC



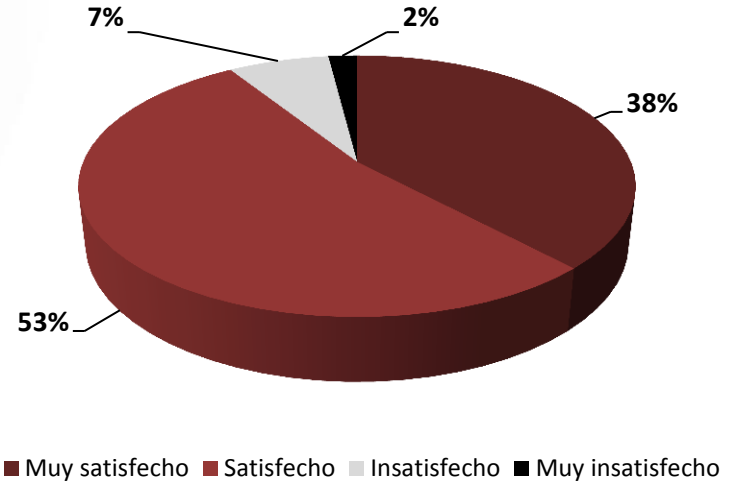
ATENCIÓN DE SUS CONSULTAS



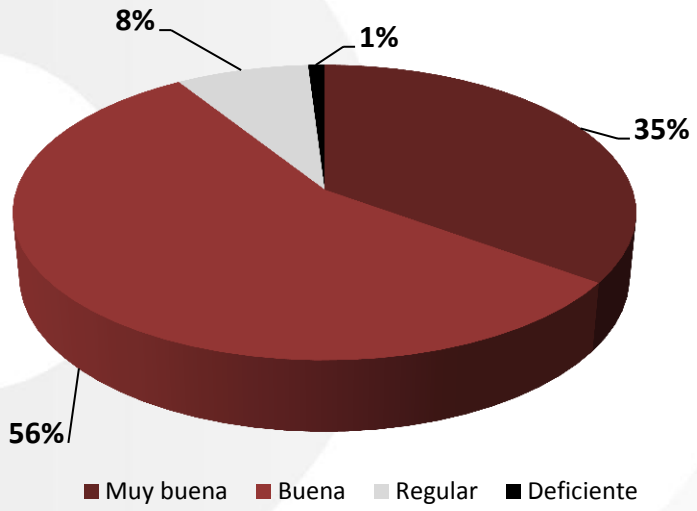
ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO



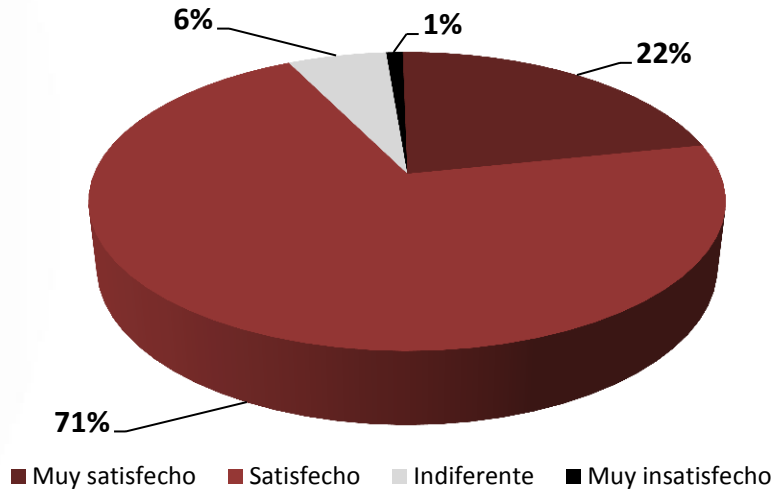
TRATAMIENTO DE SUS RECLAMACIONES



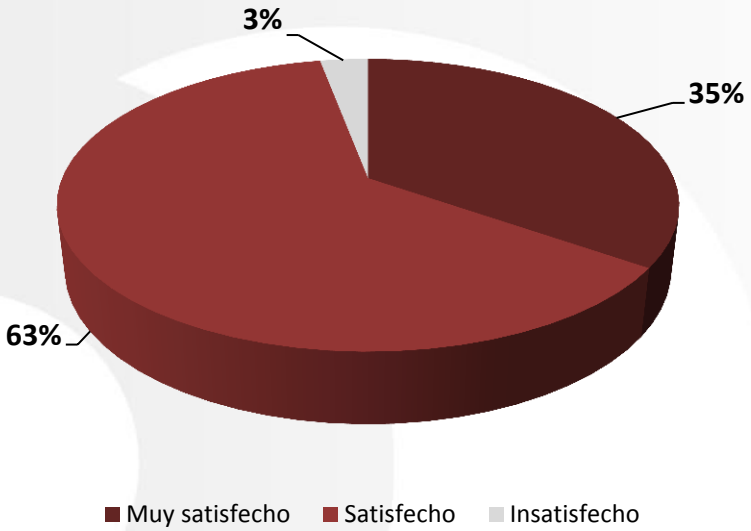
CLARIDAD Y CONTENIDO DEL PRESUPUESTO



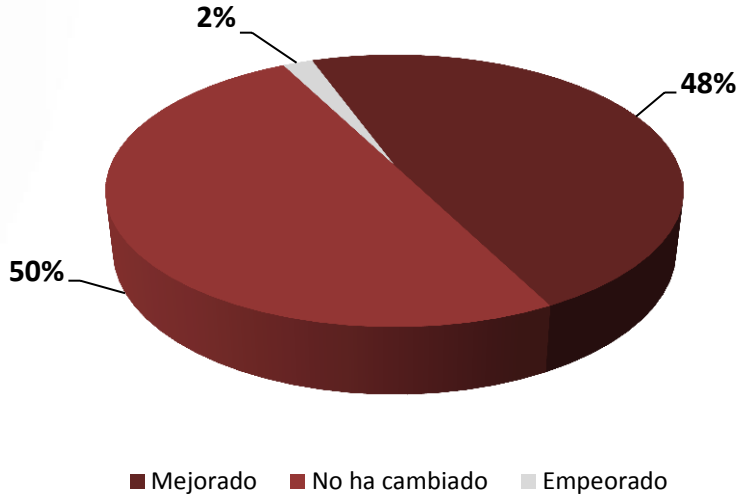
SISTEMA DE FACTURACIÓN



¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DE ACREDITACIÓN DE ENAC?



TRAS SU EXPERIENCIA EN LA ACREDITACIÓN, CONSIDERA QUE EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS EL SERVICIO DE ENAC, RESPECTO A AÑOS ANTERIORES, HA…



FICHA DE LA ENCUESTA

En el presente estudio de valoración de la calidad del servicio se ha invitado a participar a todos los clientes que han completado el proceso de evaluación a lo largo del 2017.

- Encuestas convocadas: 1514
- Respuestas recibidas: 736
- Índice de respuesta del 48,6%

El error estándar es de ± 2,6% para un margen de confianza del 95% y p=q=0,5 (2σ)