

Valoración de la

Calidad del Servicio **2025**

ENAC

Entidad Nacional de Acreditación

Valoración de la Calidad del Servicio

Con el fin de evaluar la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes y poder emprender medidas de mejora de los procesos de acreditación, llevamos a cabo una valoración sistemática mediante encuestas dirigidas a todas las entidades, una vez que éstas han completado el proceso de evaluación.

El presente informe, recoge los resultados correspondientes a los clientes que completaron el proceso a lo largo de 2025.

Encuestas convocadas 1938

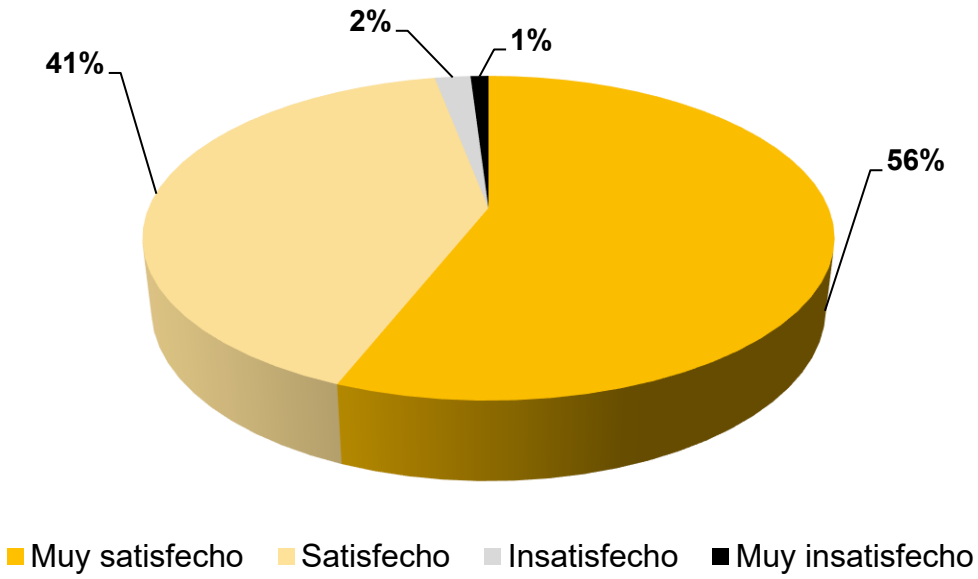
Respuestas recibidas: 554

Índice de respuesta del 29%

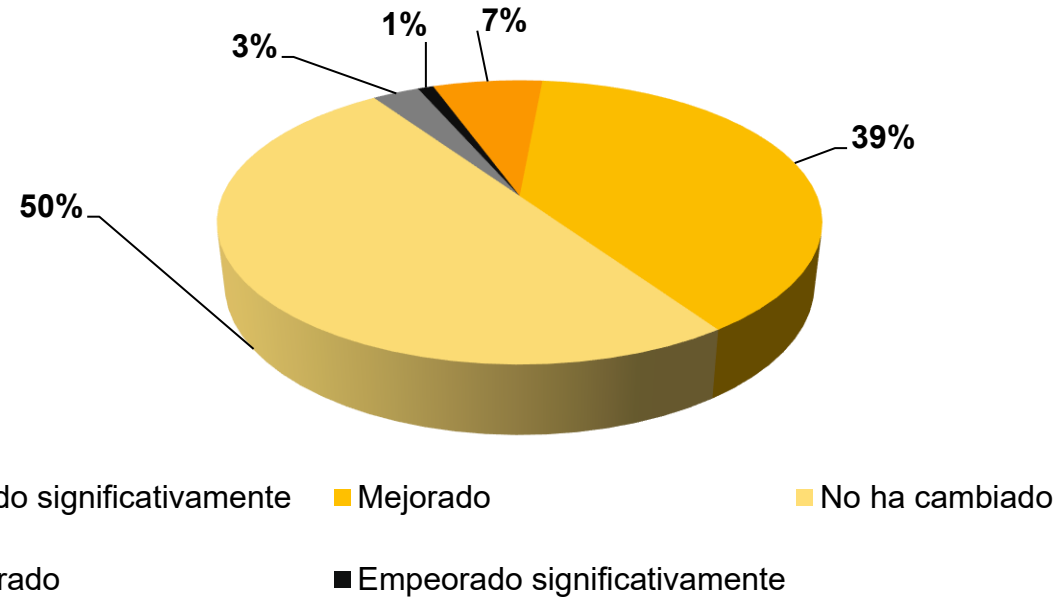
El error estándar es de 3,6± % para un margen de confianza del 95% (2σ) y p=q=0,5.

El estudio se ha desarrollado mediante encuesta online realizada por IOinvestigación, empresa de investigación de mercados a través de internet. En el mismo no hay muestreo alguno, ya que la muestra final incluye a todos aquellos clientes que voluntariamente quisieron participar, invitando a toda la población objeto de estudio

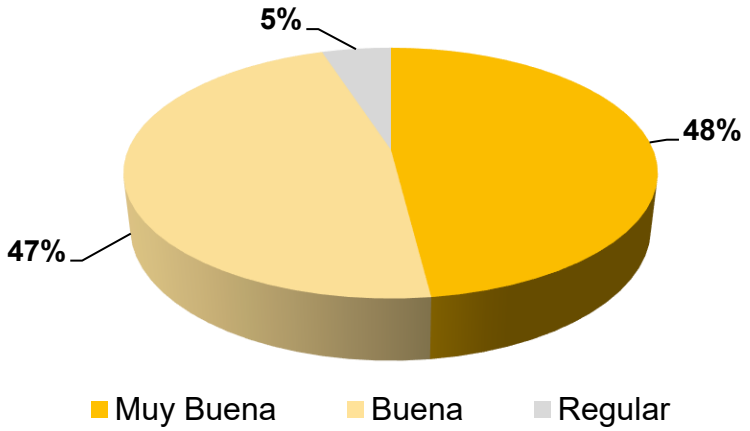
¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL CON LOS SERVICIOS DE ACREDITACIÓN DE ENAC?



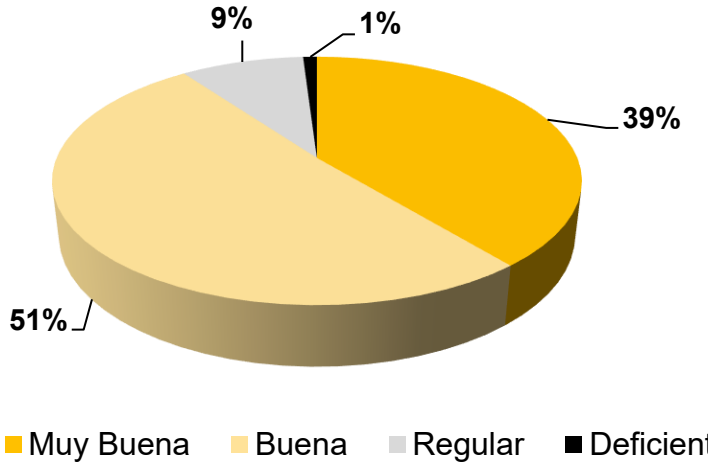
TRAS SU EXPERIENCIA EN LA ACREDITACIÓN, CONSIDERA QUE EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS EL SERVICIO DE ENAC, RESPECTO A AÑOS ANTERIORES, HA…



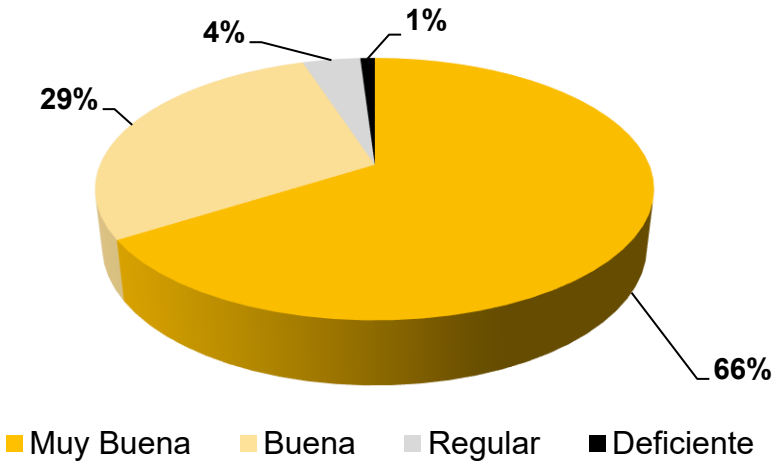
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LA DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO



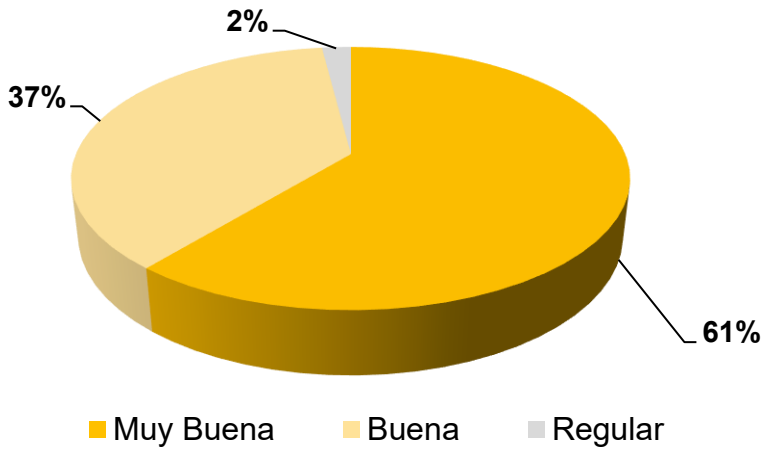
FACILIDAD PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD



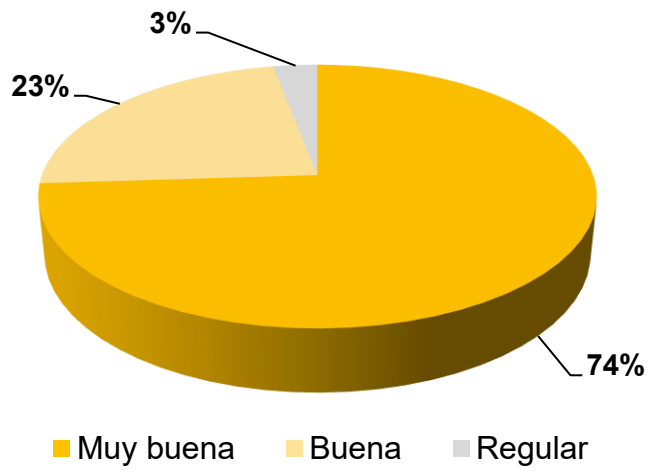
FACILIDAD PARA ACORDAR LA FECHA DE AUDITORÍA



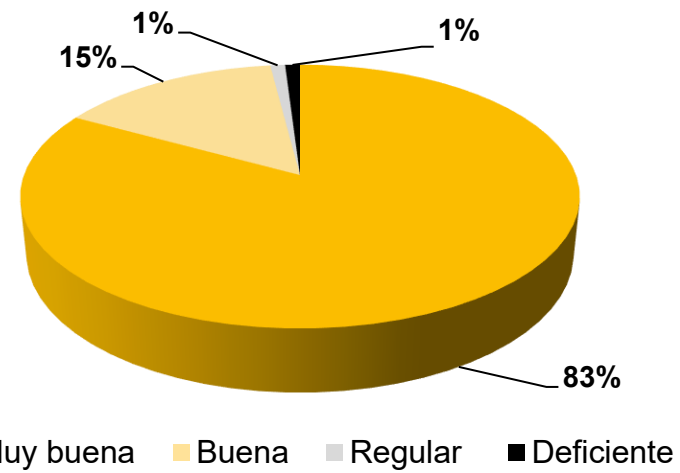
CLARIDAD Y EL CONTENIDO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA



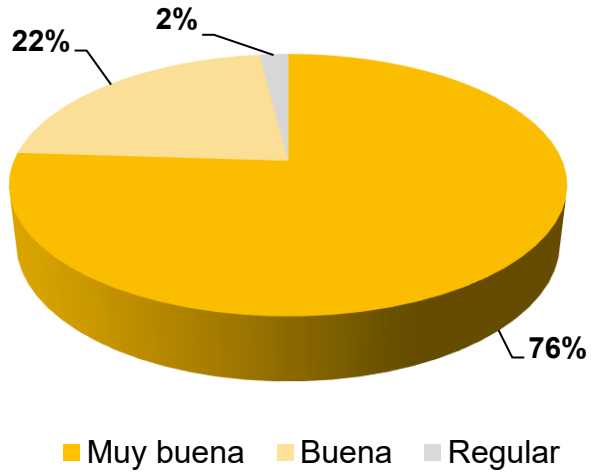
COMPETENCIA TÉCNICA DEL EQUIPO AUDITOR



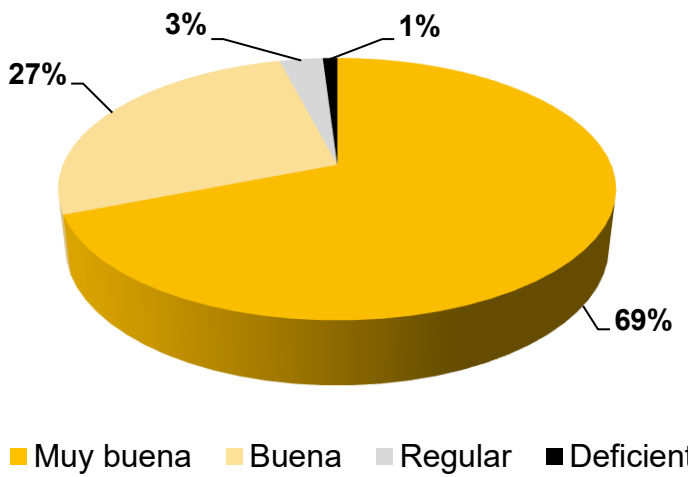
COMPORTAMIENTO Y TRATO DEL EQUIPO AUDITOR



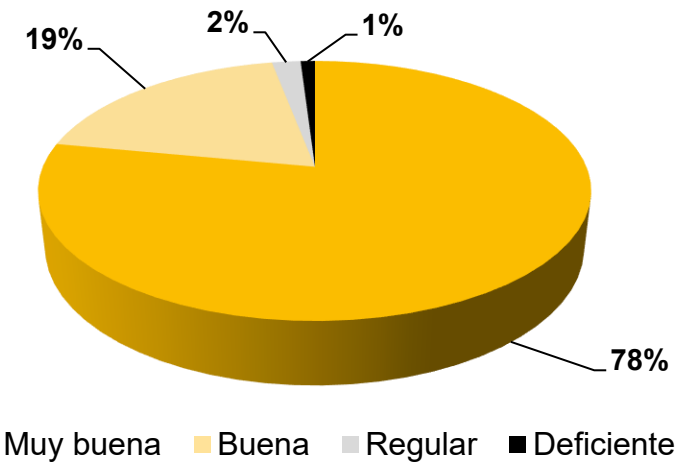
CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA



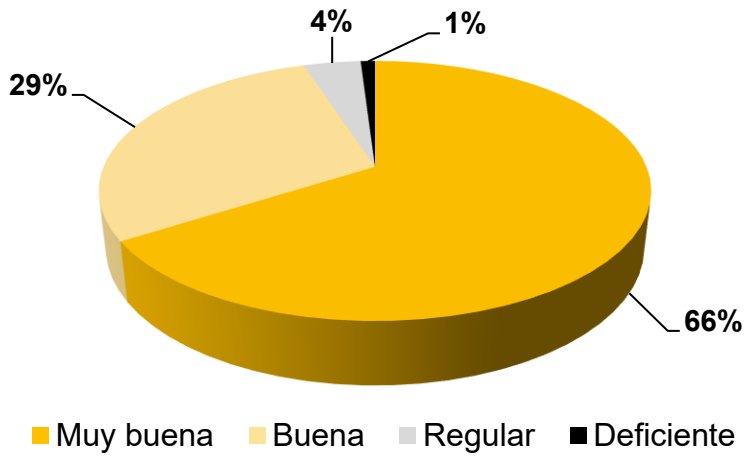
CLARIDAD Y CONTENIDO DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA



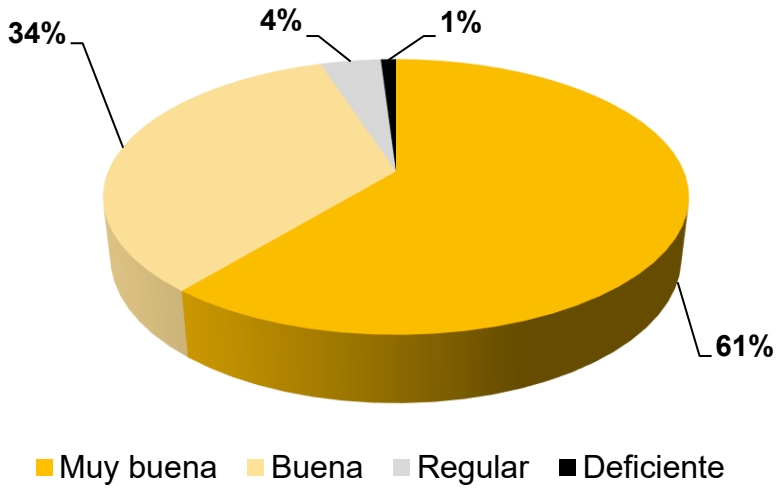
IMPARCIALIDAD DE LA EVALUACIÓN



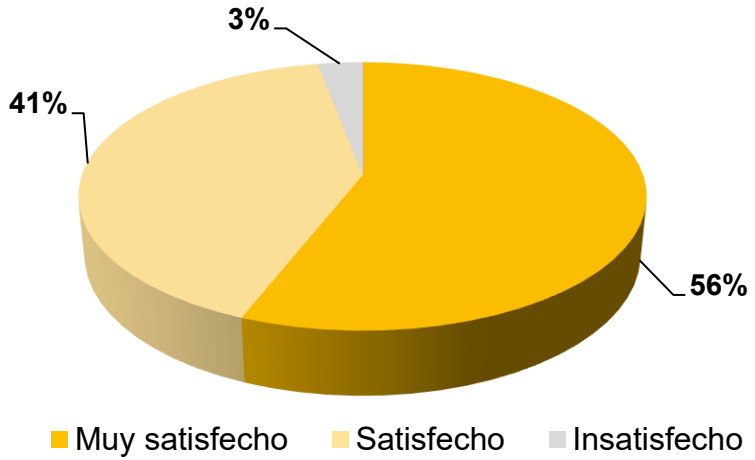
ADECUACIÓN DE LA EVALUACIÓN A SU ORGANIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ACTIVIDAD



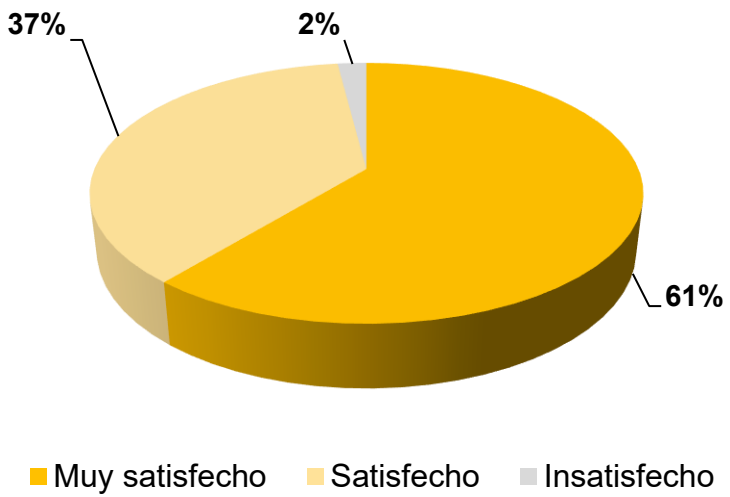
VALOR AÑADIDO DE LA AUDITORÍA



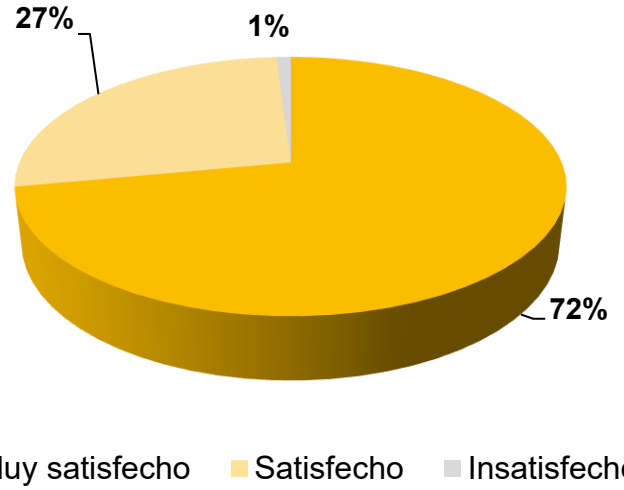
DESARROLLO DE LAS EVALUACIONES EN REMOTO



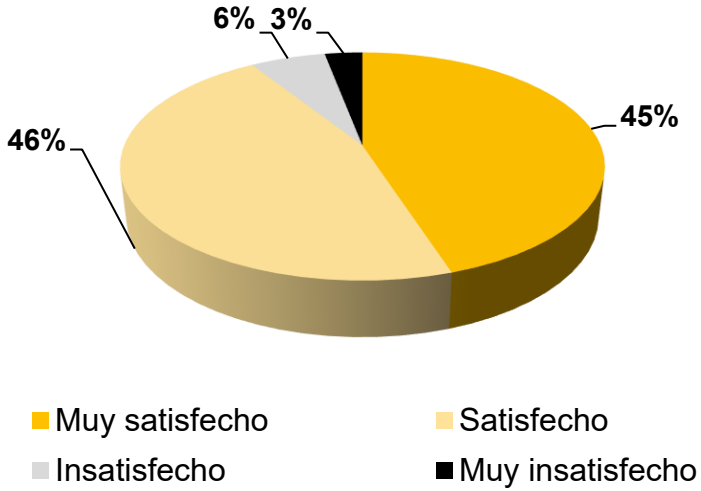
RIGOR EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN



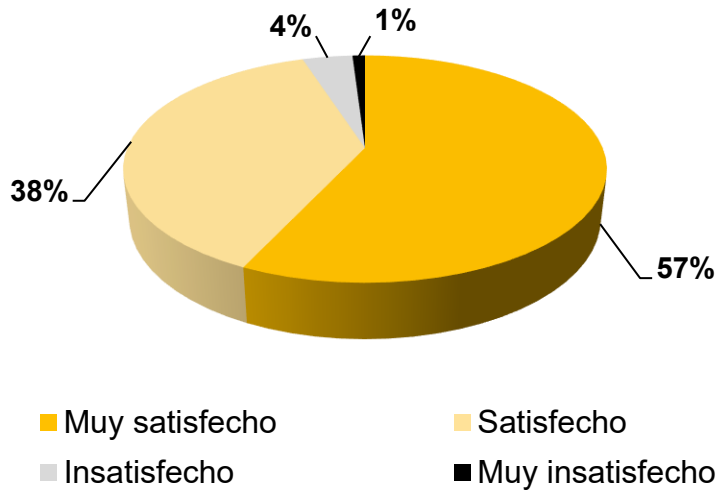
PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL DE ENAC



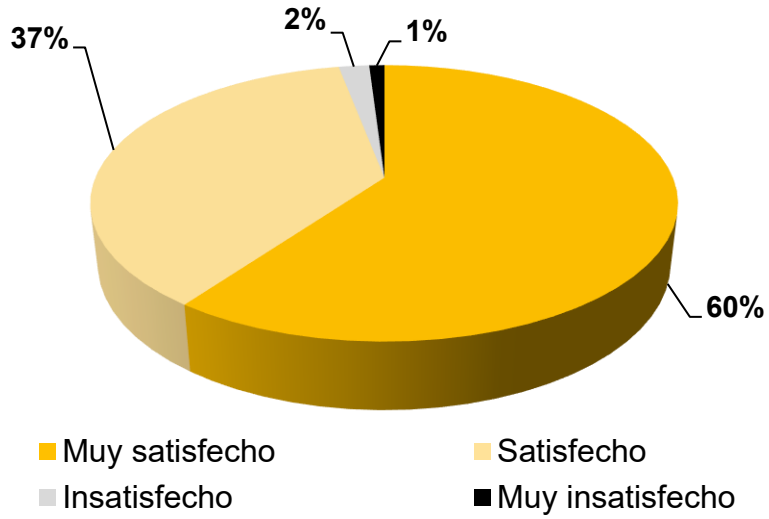
PLAZOS DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN



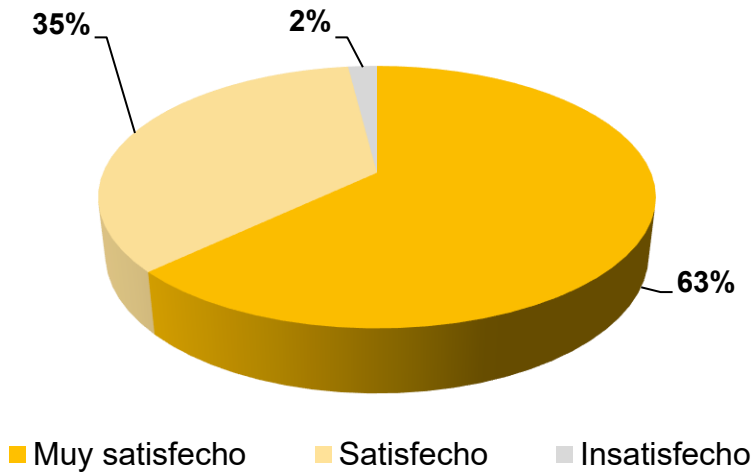
VALOR QUE EL MERCADO OTORGA A LA ACREDITACIÓN



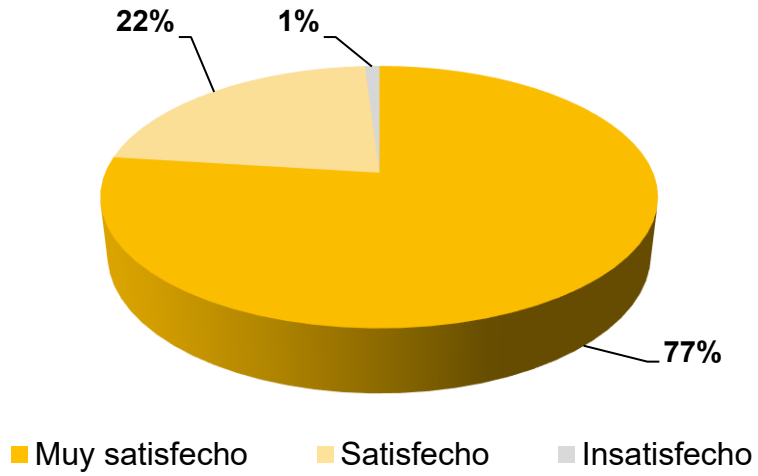
FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LAS PERSONAS DE ENAC



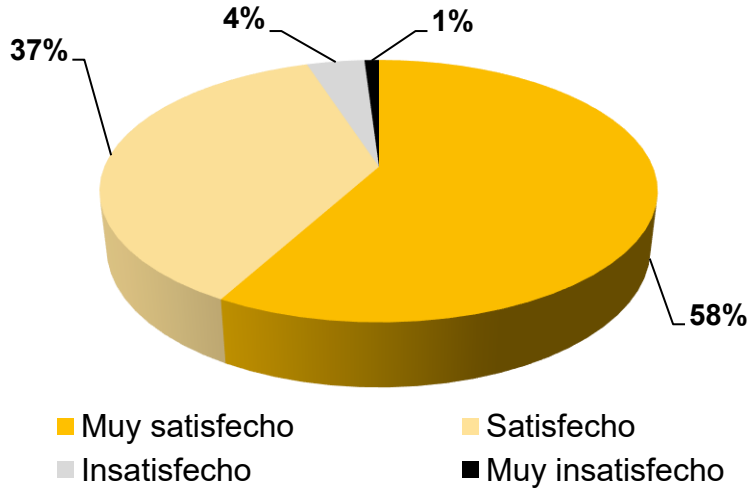
ATENCIÓN DE SUS CONSULTAS



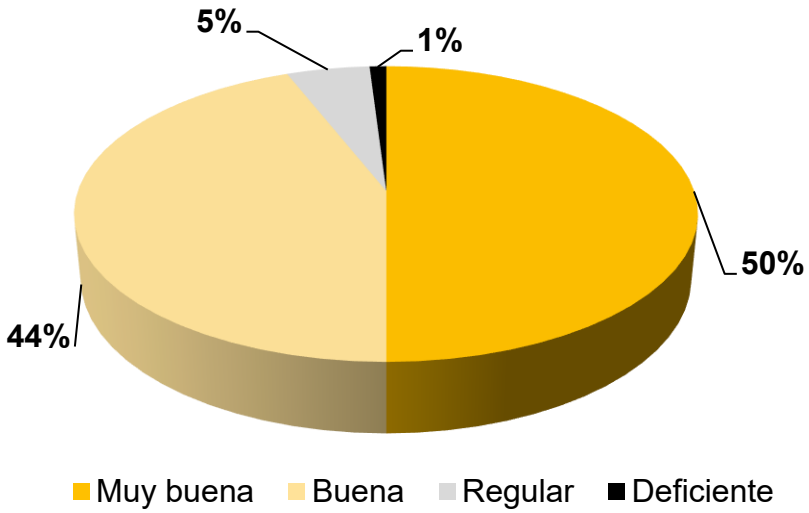
ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO



TRATAMIENTO DE SUS RECLAMACIONES



CLARIDAD Y CONTENIDO DEL PRESUPUESTO



SISTEMA DE FACTURACIÓN

