

Equipo profesional, principal activo de ENAC

Prestar un servicio ágil, eficiente, competente y adaptado a las necesidades de todos los usuarios de la acreditación requiere de unos profesionales altamente cualificados, con amplia experiencia para la gestión y realización de las actividades de evaluación y comprometidos con la prestación del mejor servicio. Asimismo, es necesario contar con perfiles de elevado nivel técnico, que conozcan a la perfección las actividades a acreditar para prestar el riguroso servicio que requiere el proceso de acreditación.

Así, además de los profesionales que integran tanto el equipo interno de ENAC como los colaboradores externos, la entidad cuenta con la colaboración y apoyo constante de sociedades científicas, organizaciones profesionales y entidades de prestigio que aportan una mayor transparencia al sistema y generan valor en el servicio prestado a nivel nacional e internacional.

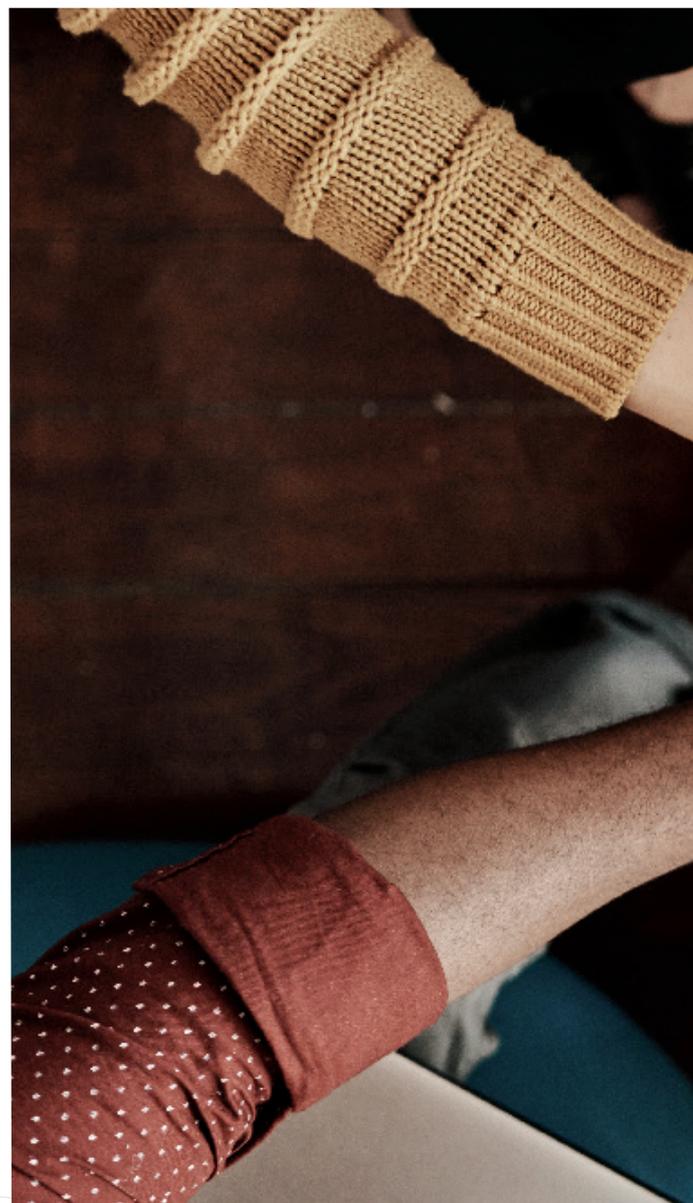
Los profesionales de ENAC, nuestro mayor valor

La plantilla de ENAC está integrada por un equipo interno de 95 profesionales responsables de las actividades de evaluación de los organismos solicitantes, de la formación y cualificación de auditores y de la relación con los clientes.

Así, con el objetivo de continuar prestando el mejor servicio en cada área de actividad, en 2017 se han incorporado nuevos técnicos reforzando el Departamento Agroalimentario y el Departamento de Laboratorios y Certificación de Producto.

Además, los equipos auditores de ENAC cuentan con la participación de colaboradores externos, expertos técnicos del más alto nivel, que aportan una extraordinaria solidez técnica a las evaluaciones.

Actualmente, ENAC cuenta con más de 700 auditores y expertos provenientes de más de 100 organizaciones científicas y técnicas, instituciones, centros de investigación, universidades, empresas u órganos de la Administración Pública que son referencia en la actividad a evaluar.



Formación continua

La formación y homogeneización de los auditores es otro aspecto prioritario para ENAC. Por este motivo, en 2017 se han seguido llevando a cabo las actividades contempladas en el plan de formación anual, con la celebración de **30 jornadas de cualificación y 600 asistentes** y de **35 jornadas de armonización de auditores a las que han asistido más de 800 profesionales**. Estas jornadas tienen como objetivo dotar de nuevas competencias a gran parte de nuestro banco de expertos técnicos, fundamentalmente enfocadas en técnicas de auditoría y mayor formación en el proceso de acreditación.

Además, se han organizado cursos específicos de formación interna en materias relacionadas con la determinación de caudal de vertidos, las novedades reglamentarias en el sector de automoción o la certificación de personas.

Con el fin de conocer de primera mano los avances normativos, regulatorios y técnicos además de las necesidades actuales de cada sector en el que opera la acreditación, el equipo de ENAC también asiste regularmente a las conferencias y jornadas más destacadas y organizadas por organismos de referencia como el Centro Criptológico Nacional, la Asociación Española de Farmacéuticos de la Industria, la Sociedad de Técnicos de Automoción, el Consejo de Seguridad Nuclear o el Centro Español de Metrología, entre otros.



El equipo de ENAC, trabajando por la mejora de los procesos

ENAC ha continuado durante 2017 con su estrategia de mejora continua formalizada a través del Plan INNOVA sobre los cuatro principios que lo definen: la participación activa de todos los niveles de la organización, la validación para confirmar la adecuación de los cambios y el logro de los objetivos identificados, la formación de las personas que deben afrontar el cambio y las acciones de verificación como garantía de la eficacia de los nuevos modos de actuación y de las acciones formativas.

El plan afronta varias líneas de actuación enfocadas a la eficiencia y la mejora de los procesos, con alto impacto en los puntos clave del proceso de acreditación como son: la solicitud de acreditación, los informes de auditoría, la presentación de los planes de acciones correctivas y su evaluación, la planificación de evaluaciones, los certificados de acreditación y la gestión de auditores.

De los seis equipos que han estado trabajando durante 2017, cabe destacar la importante actividad de los dos que han desarrollado por un lado, el nuevo modelo de informe de auditoría, que busca facilitar la comprensión y uso de la información, utilizando nuevas herramientas tecnológicas que simplifiquen su elaboración y, por otro lado, la revisión del documento “desviaciones y toma de decisiones” (Nota Operativa II) para facilitar la elaboración y revisión de los planes de acción correctiva aumentando la objetividad, robustez y transparencia de las decisiones.

En ambos casos, tras comprobar su eficacia en auditorías piloto, se ha formado al resto de la organización en los nuevos modelos y se están finalizando las últimas fases del proyecto para terminar de validar las nuevas herramientas informáticas antes de su implantación definitiva.

Por otra parte, se ha continuado trabajando en la herramienta de planificación de auditorías que permite generar los programas de evaluación del ciclo a la vez que se ha continuado consolidando el nuevo sistema de cualificación de auditores definido en el año 2016. Así mismo, se han revisado los modelos de certificado y alcances de acreditación con el objetivo de

aumentar la claridad de la información de forma que sea una herramienta útil comercialmente para las entidades acreditadas.

Estas y otras acciones nos permiten continuar avanzando hacia nuestro objetivo: una entidad moderna, innovadora y abierta que ofrezca a la sociedad un servicio útil, de calidad y eficiente, en colaboración con todas las partes interesadas.

Calidad del Servicio

Durante 2017, ENAC ha seguido realizando las encuestas de evaluación para valorar la percepción del servicio prestado a todas las entidades tras finalizar cada proceso de acreditación, con un total de 1514 encuestas enviadas y con más de 700 respuestas recibidas.

De los datos recogidos se extrae que las entidades valoran de forma muy positiva, un año más, la atención y el trato recibido, el rigor del procedimiento de acreditación, la profesionalidad del personal de ENAC, así como la competencia técnica del equipo auditor, aspectos todos ellos clave en el proceso de acreditación.

En la tabla de la siguiente página se recogen los resultados completos de la evaluación en 2017.



Cuestiones valoradas

% de clientes satisfechos
y muy satisfechos

Claridad de la información y de la documentación del proceso	94%
Facilidad para cumplimentar la solicitud	88%
Claridad y contenido del presupuesto	91%
Facilidad para acordar la fecha de auditoría	92%
Claridad y contenido del programa de auditoría	97%
Competencia técnica del equipo auditor	97%
Comportamiento y trato del equipo auditor	98%
Cumplimiento del programa de auditoría	98%
Claridad y contenido de los informes de auditoría	91%
Imparcialidad de la evaluación	96%
Adecuación de la evaluación a su organización y su actividad	92%
Valor añadido de la auditoría	92%
Rigor en el proceso de acreditación	97%
Profesionalidad del personal de ENAC	99%
Plazos del proceso de acreditación	88%
Valor que el mercado otorga a la acreditación	86%
Facilidad para contactar con el personal de ENAC	95%
Atención a sus consultas	97%
Atención y trato recibido	99%
Tratamiento de sus reclamaciones	91%
Sistema de facturación	93%
Grado de satisfacción global (% Satisfecho + Muy satisfecho)	98%
En los últimos años el servicio de ENAC ha... mejorado o mejorado significativamente	48%

Ficha de la encuesta

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

- ▶ Encuestas convocadas: 1.514
- ▶ Respuestas recibidas: 736
- ▶ Índice de respuesta del 48,6%

El error estándar es de $\pm 2,6\%$ para un margen de confianza del 95% y $p=q=0,5$ (2s).

Encuesta online realizada por Sondea, empresa de investigación de mercados a través de internet.