

Equipo profesional, principal activo de ENAC

Los profesionales de ENAC son el principal activo de la Entidad, un equipo altamente cualificado, con una amplia experiencia, preparado para prestar el mejor servicio, con el rigor que requiere el sistema de acreditación, y que ha convertido a ENAC en una organización de prestigio dentro y fuera de nuestras fronteras.

Los profesionales de ENAC, nuestro mayor valor

La plantilla de ENAC está integrada por un equipo interno de 99 profesionales encargados de las actividades de evaluación de los organismos solicitantes, de la formación y cualificación de auditores y de la relación con los clientes.

Con el objetivo de seguir prestando el servicio más completo en todas las áreas, durante el año 2018, ENAC ha seguido reforzándose tanto en los departamentos técnicos de Sanidad, Medioambiente e Inspección, como en otros departamentos de apoyo como son el de Desarrollo Operativo e Informática, Comunicación, Auditores y Formación.

Junto al equipo interno de ENAC, trabajan más de 750 auditores y expertos externos provenientes de más de 100 organizaciones: centros de investigación, universidades, empresas u órganos de la Administración Pública, con perfiles de elevado nivel técnico, que son referencia en la actividad a evaluar y disponen, por tanto, de la competencia requerida en cada campo para emitir un juicio profesional sobre si dicha actividad se está ejecutando con el nivel de competencia y calidad exigible.

El apoyo de expertos técnicos aporta la competencia técnica y el rigor que el sistema de acreditación requiere y genera valor en el servicio prestado a nivel nacional e internacional.



Formación continua

Un aspecto prioritario para ENAC es la formación y homogeneización de los auditores a través de las actividades contempladas en el plan de formación anual. Así, durante 2018, se han celebrado un total de 29 jornadas de armonización de auditores a las que han asistido más de 570 profesionales, así como, a través de la plataforma online de la entidad, se han impartido formaciones iniciales y complementarias para más de 600 auditores y se ha cualificado a más de 40 auditores técnicos y auditores jefe.

Estas citas son una importante oportunidad para avanzar en la mejora de los procesos de acreditación, al constituir un foro de participación, debate y puesta en común de todos aquellos aspectos de la actividad diaria del auditor que son susceptibles de ser analizados o mejorados, para armonizar los criterios técnicos que susciten dudas a la hora de su aplicación y para presentar los nuevos documentos y procedimientos que afectan a los auditores.

Además, se han organizado cursos específicos de formación interna con la participación de más de 200 asistentes, entre los que se encuentran todos los auditores jefes de la

norma UNE-EN ISO/IEC 17025, que han recibido la formación sobre la nueva norma que se aprobó en diciembre de 2017. También se ha impartido formación sobre las novedades reglamentarias en el sector de automoción, sobre la certificación de insumos utilizados en agricultura ecológica, sobre esquemas de seguridad alimentaria como es FSSC 22000 o sobre la transición de la ISO 22000, norma que tiene como objetivo asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria hasta el punto de venta o consumo final.

Por otra parte, y 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 nacionales e internacionales como la Agencia de Seguridad de las Redes y de la Información de la Unión Europea (ENISA), la Dirección General de Agricultura y Desarrollo Rural de la Comisión Europea, el Centro Nacional de Alimentación, el Consejo de Seguridad Nuclear, la Sociedad Española de Hematología y Hemoterapia (SEHH), la Sociedad Española de Trombosis y Hemostasia (SETH) o la Asociación Española de Compliance, entre otros.



Trabajando en la mejora de los procesos

La innovación y el constante análisis de los procesos son un pilar básico que, desde hace años, sustenta la actividad de ENAC, permitiendo alcanzar mayores cuotas de eficiencia. En este sentido, el intercambio de conocimiento y el trabajo en equipo son la base del Plan Innova, el cual requiere de una amplia dedicación y gran esfuerzo por parte de los equipos de trabajo implicados.

El año 2018 ha estado especialmente marcado por la incorporación de los nuevos modelos de informe de auditoría, la nueva versión del documento NO-11 “Desviaciones y toma de decisiones” y las mejoras en las herramientas de evaluación, que han sido desarrollados con los objetivos de:

- Aumentar la claridad e interpretación de los informes de auditoría a las personas que tienen que tomar una decisión en base a los resultados de una auditoría, permitiendo, por un lado, a los responsables de las entidades identificar de una manera ágil las fortalezas y debilidades de su organización para establecer las acciones adecuadas y, por otro, facilitando a ENAC la toma de decisiones sobre las acreditaciones.
- Acortar los plazos del proceso al entregar, al final de la auditoría, todas las no conformidades detectadas durante la misma, permitiendo así a la entidad poder iniciar su tratamiento de manera inmediata.
- Facilitar la elaboración y evaluación de los planes de acciones correctivas con nuevas utilidades de intercambio de información entre el equipo auditor y el auditado en la plataforma sEgNAC, estructurando la información e incorporando ayudas para su elaboración.
- Aumentar la objetividad, robustez y transparencia del proceso de toma de decisión al incorporar en la NO-11 las posibles decisiones en función del resultado de la evaluación.
- Avanzar en herramientas que facilitan la elaboración de los registros e informes generando

información disponible en el sistema de manera automática, evitando la repetición de acciones y errores.

ENAC seguirá trabajando en la mejora e innovación de los procesos como herramienta estratégica para seguir creciendo con un servicio ágil, eficiente y de valor a la sociedad.

Calidad de Servicio

Durante 2018, ENAC ha seguido realizando las encuestas de evaluación sobre la percepción del servicio prestado a todas las entidades tras finalizar cada proceso de acreditación, con un total de 1.353 encuestas enviadas y con más de 650 respuestas recibidas.

El resultado de las encuestas refleja, un año más, que nuestros clientes valoran de forma muy positiva 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. Asimismo, cabe destacar una mejora de la percepción por parte de los clientes de ENAC sobre la imparcialidad de la evaluación (pasando de un 96% a un 98%), la adecuación de la evaluación a su organización y actividad (pasando de un 92% a un 94%) y el valor que el mercado aporta a la acreditación (pasando de un 86% a un 90%).

En la tabla de la siguiente página se recogen los resultados completos de la evaluación en 2018.

- **98%**
Imparcialidad de la evaluación
- **97%**
Rigor en el proceso de acreditación
- **97%**
Competencia técnica del equipo auditor

Cuestiones valoradas% de clientes satisfechos
y muy satisfechos

/ Claridad de la información y de la documentación del proceso.....	92%
Facilidad para cumplimentar la solicitud	87%
Claridad y contenido del presupuesto.....	94%
Facilidad para acordar la fecha de auditoría.....	92%
Claridad y contenido del programa de auditoría.....	96%
/ Competencia técnica del equipo auditor.....	97%
Comportamiento y trato del equipo auditor	97%
Cumplimiento del programa de auditoría.....	97%
Claridad y contenido de los informes de auditoría.....	92%
Imparcialidad de la evaluación.....	98%
Adecuación de la evaluación a su organización y su actividad.....	94%
Valor añadido de la auditoría.....	91%
/ Rigor en el proceso de acreditación.....	97%
Profesionalidad del personal de ENAC	98%
Plazos del proceso de acreditación.....	88%
Valor que el mercado otorga a la acreditación.....	90%
/ Facilidad para contactar con el personal de ENAC.....	95%
Atención a sus consultas	96%
Atención y trato recibido.....	98%
Tratamiento de sus reclamaciones.....	93%
Sistema de facturación.....	94%
/ Grado de satisfacción global (% Satisfecho + Muy satisfecho).....	97%
/ En los últimos años el servicio de ENAC ha... mejorado o mejorado significativamente.....	42%

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 2018.

- Encuestas convocadas: 1.353
- Respuestas recibidas: 659
- Índice de respuesta del 48,7%

El error estándar es de $\pm 2,7\%$ 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.