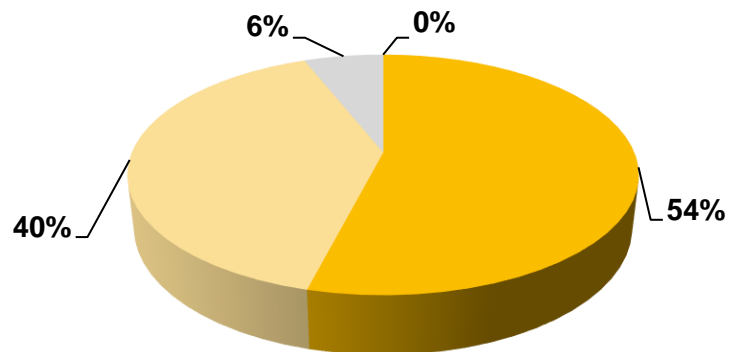




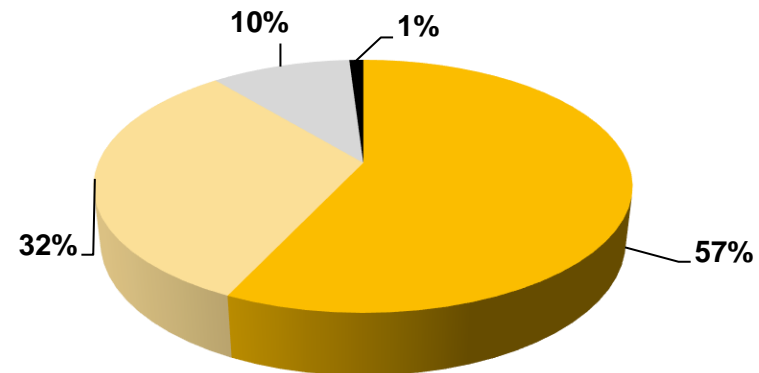
## Valoración de la Calidad del Servicio 2021

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



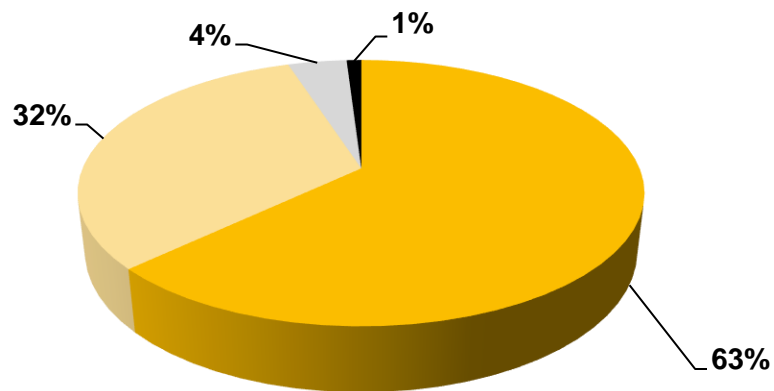
■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular ■ Deficiente

**FACILIDAD PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD**



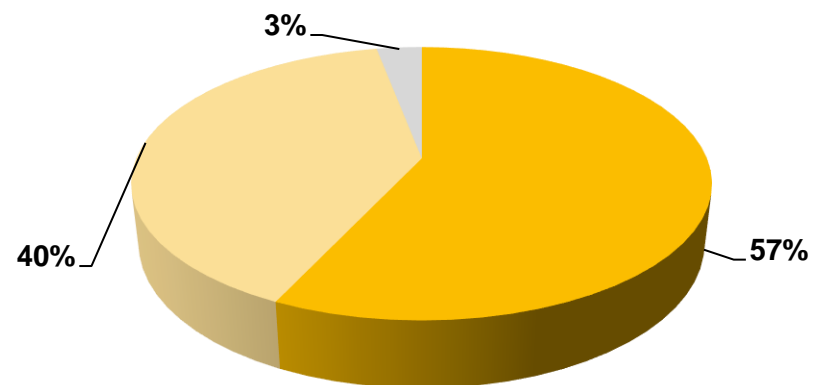
■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular ■ Deficiente

**FACILIDAD PARA ACORDAR LA FECHA DE AUDITORÍA**



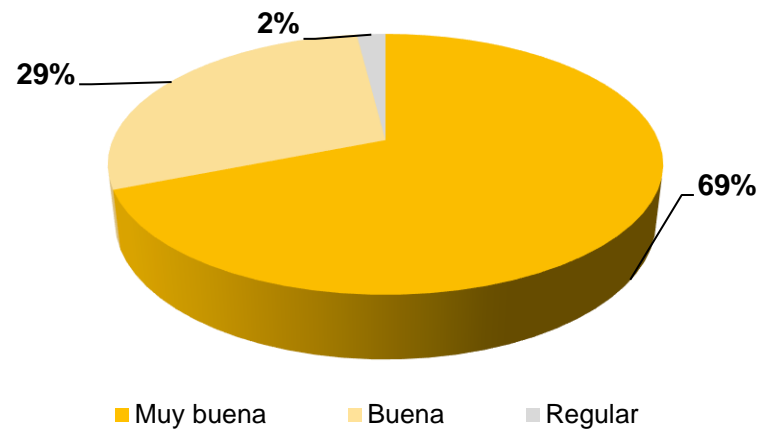
■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular ■ Deficiente

**CLARIDAD Y EL CONTENIDO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA**

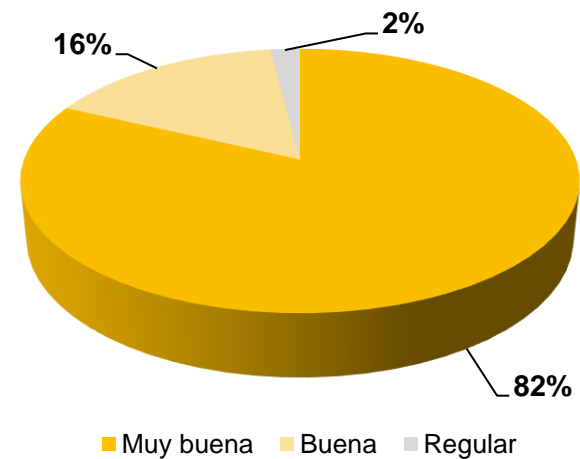


■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular ■ Deficiente

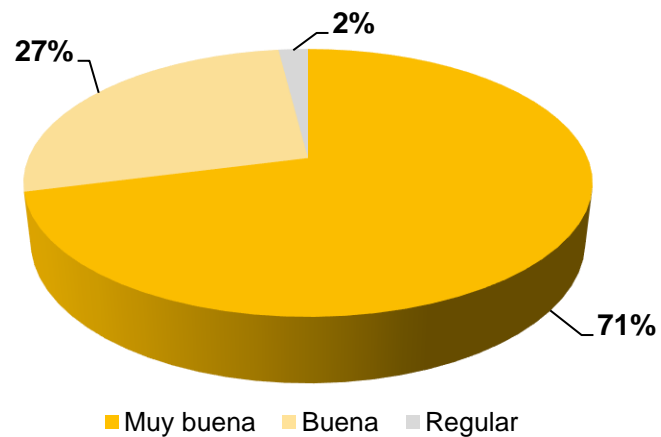
### COMPETENCIA TÉCNICA DEL EQUIPO AUDITOR



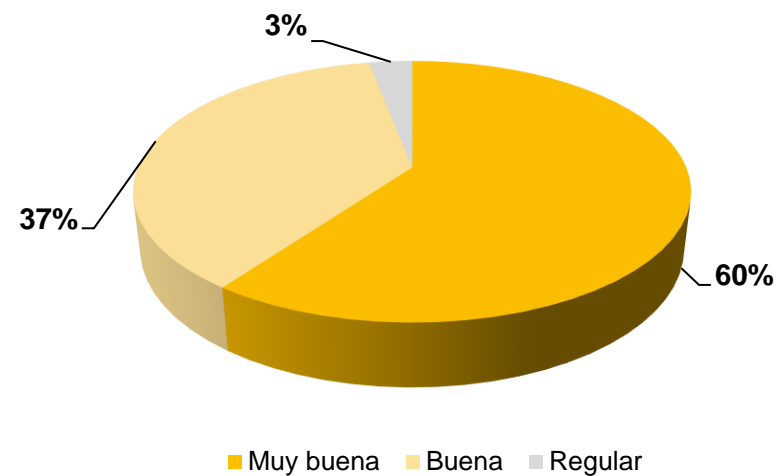
### COMPORTAMIENTO Y TRATO DEL EQUIPO AUDITOR



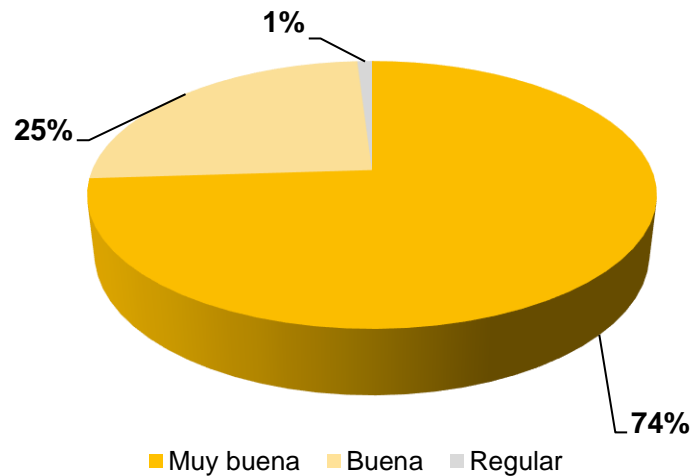
### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA



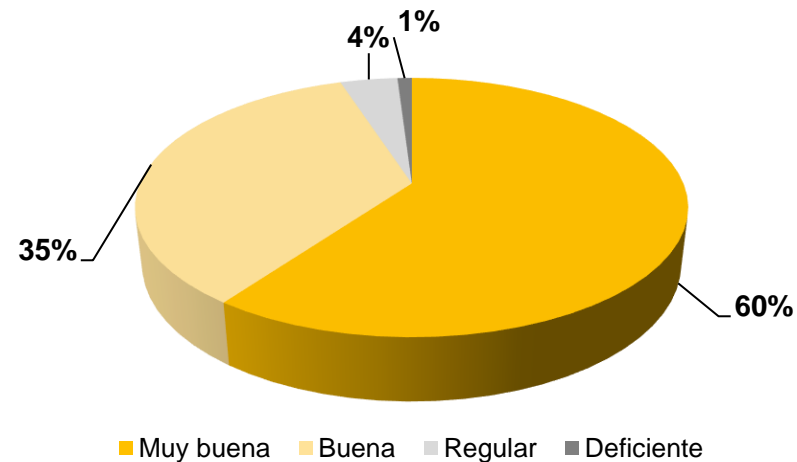
### CLARIDAD Y CONTENIDO DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA



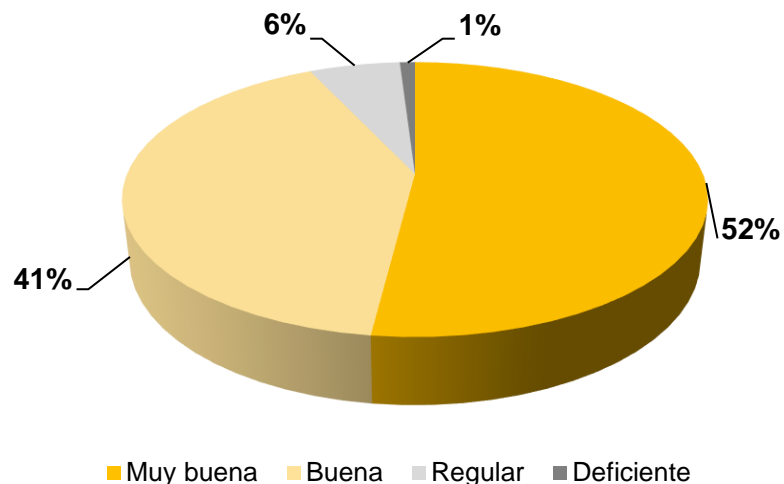
### IMPARCIALIDAD DE LA EVALUACIÓN



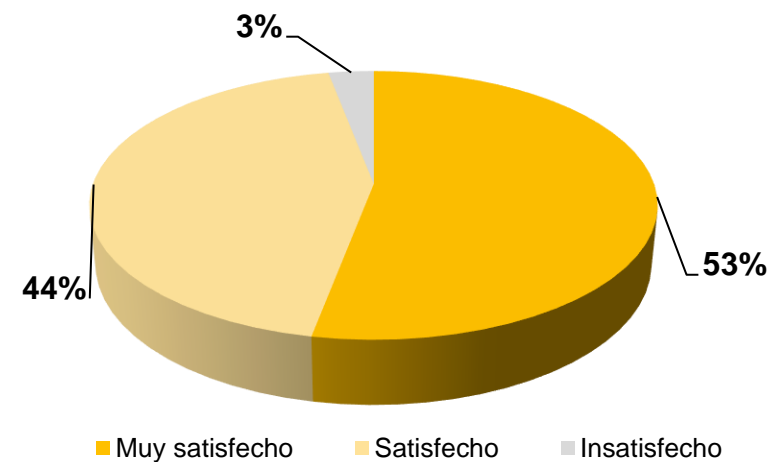
### ADECUACIÓN DE LA EVALUACIÓN A SU ORGANIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ACTIVIDAD



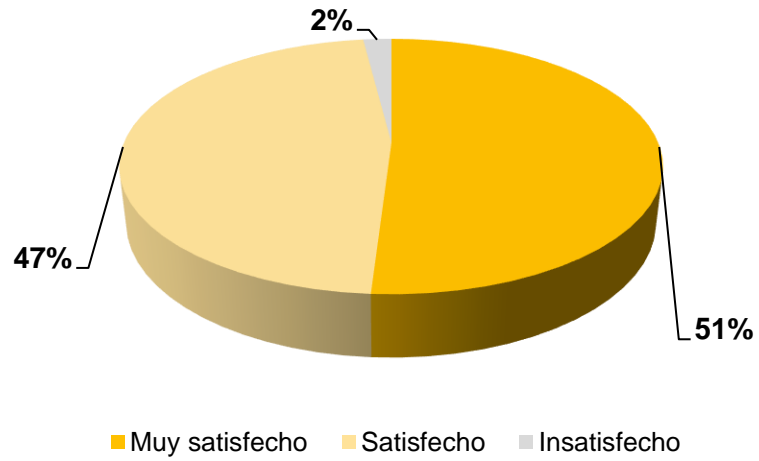
### VALOR AÑADIDO DE LA AUDITORÍA



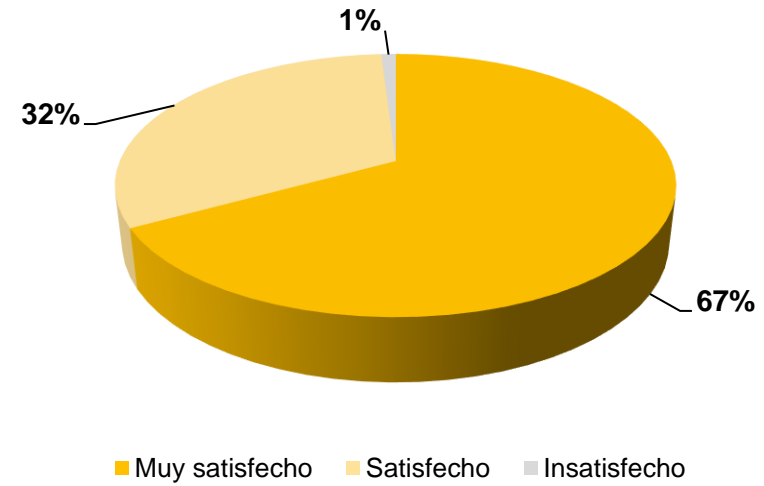
### DESARROLLO DE LAS EVALUACIONES EN REMOTO



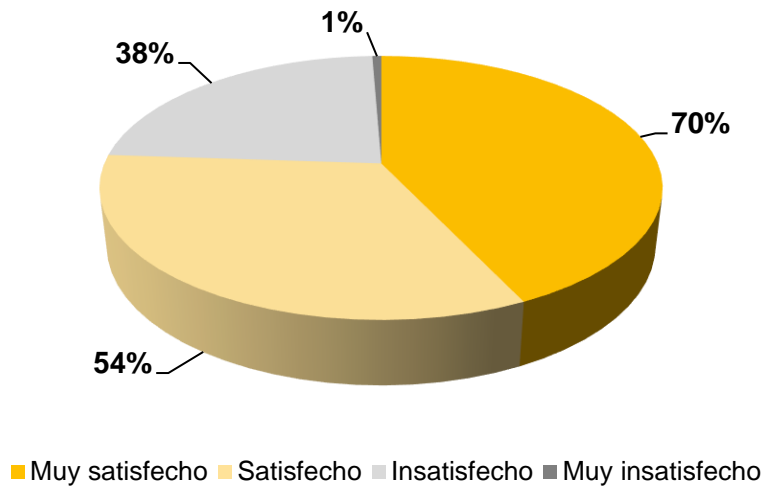
### RIGOR EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN



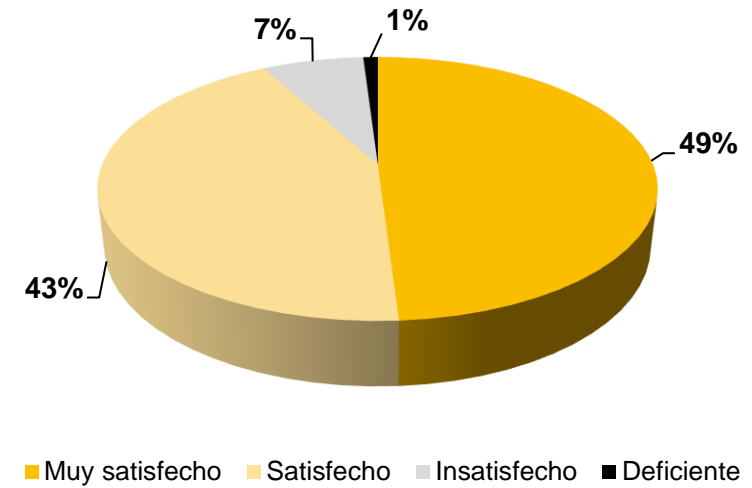
### PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL DE ENAC



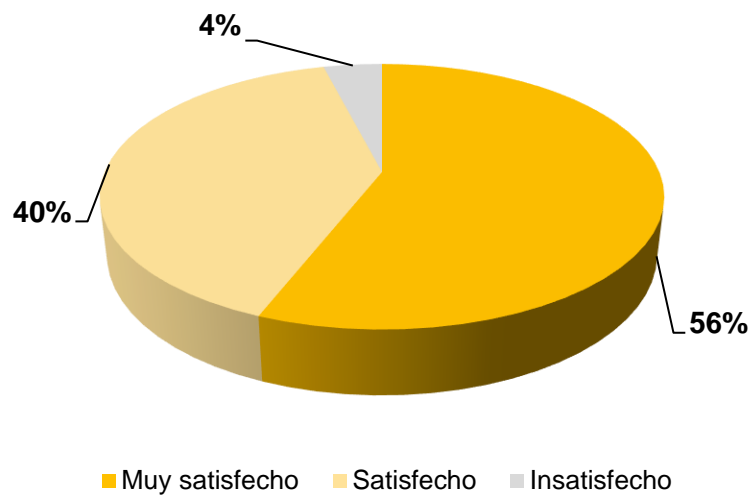
### PLAZOS DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN



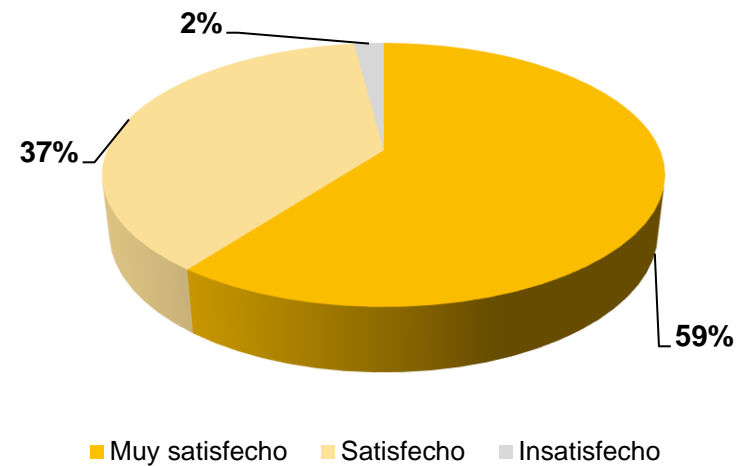
### VALOR QUE EL MERCADO OTORGA A LA ACREDITACIÓN



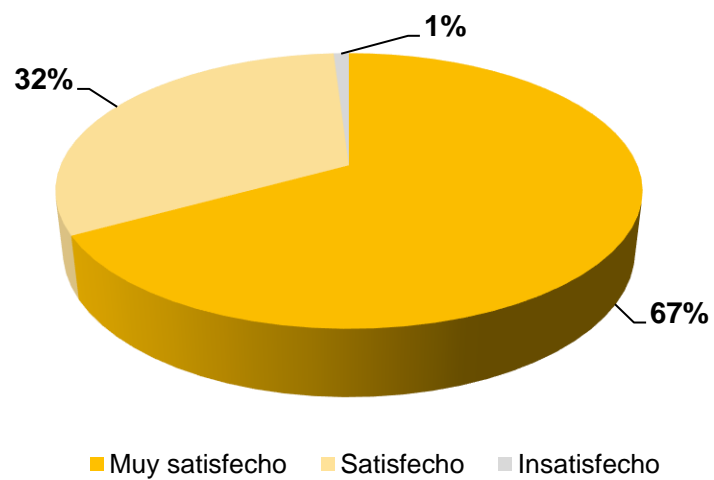
### FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LAS PERSONAS DE ENAC



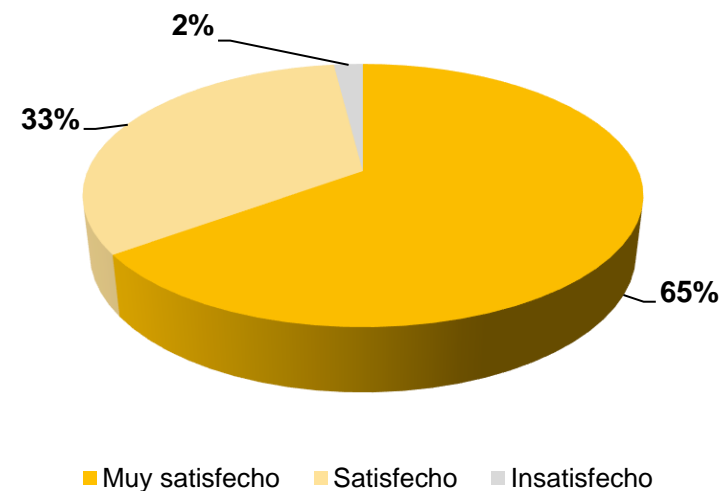
### ATENCIÓN DE SUS CONSULTAS



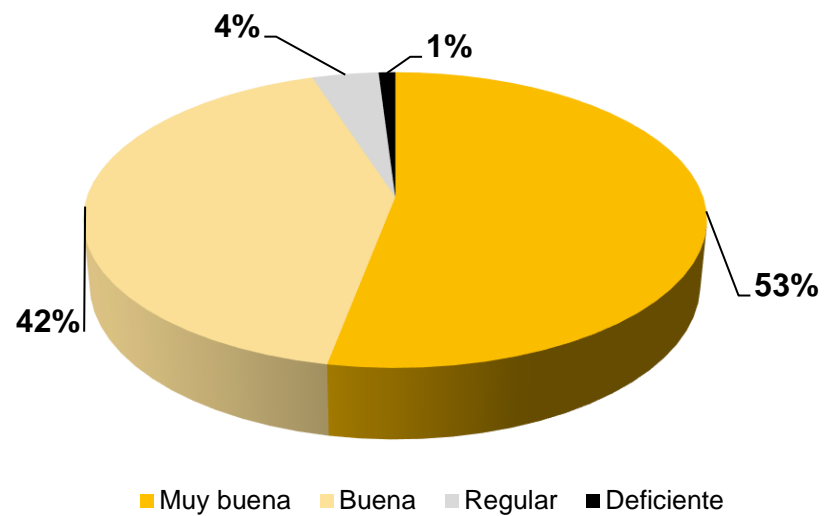
### ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO



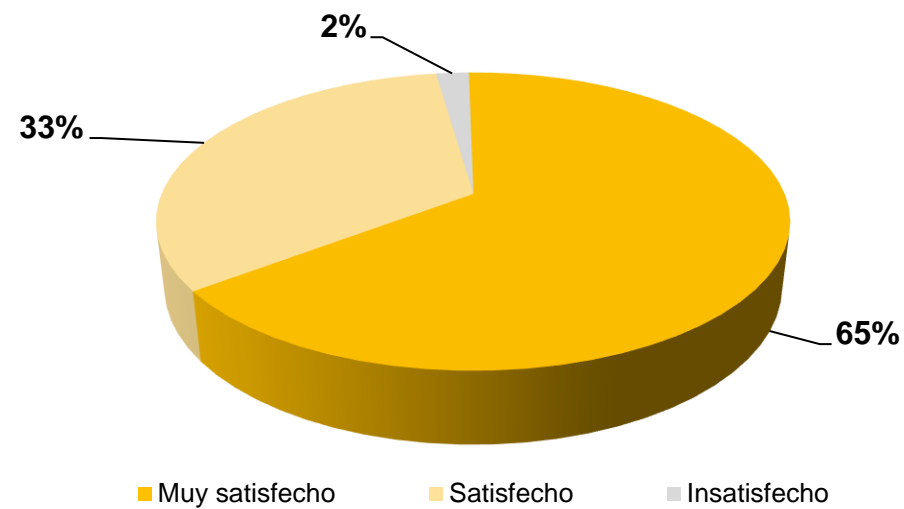
### TRATAMIENTO DE SUS RECLAMACIONES



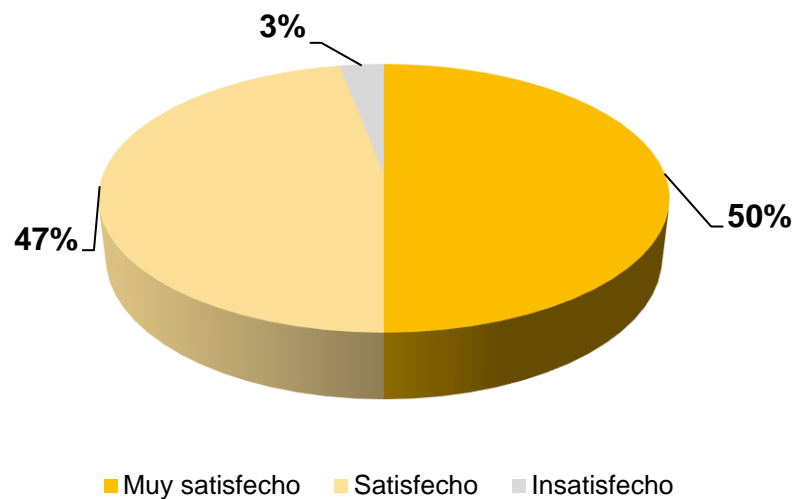
### CLARIDAD Y CONTENIDO DEL PRESUPUESTO



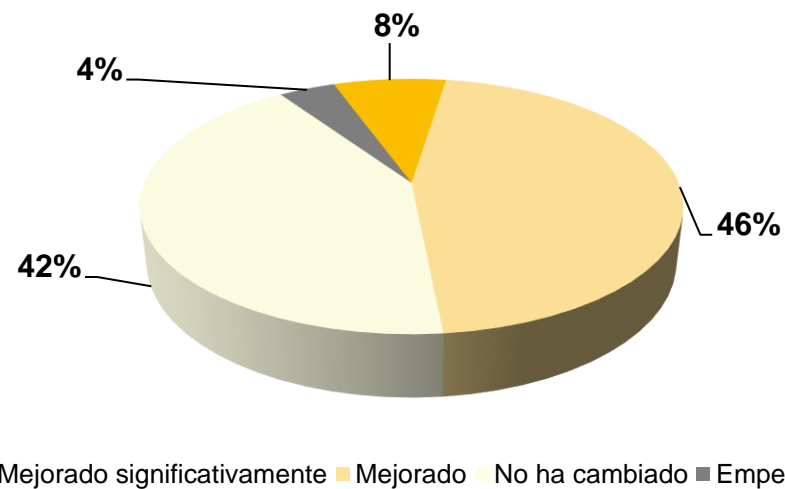
### SISTEMA DE FACTURACIÓN



**¿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 (\*).

Encuestas convocadas 1811

Respuestas recibidas: 839

Índice de respuesta del 46,3%

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