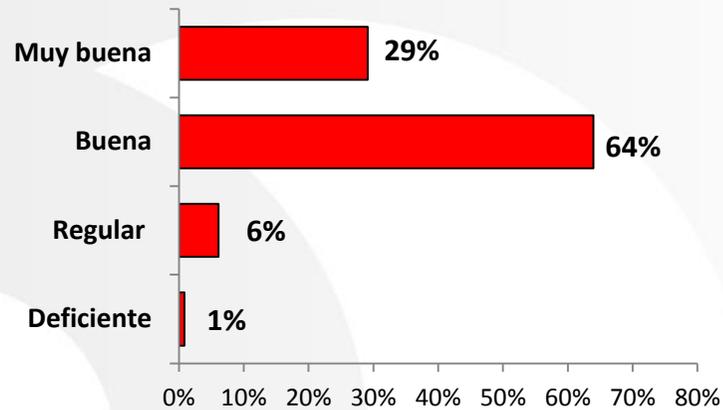




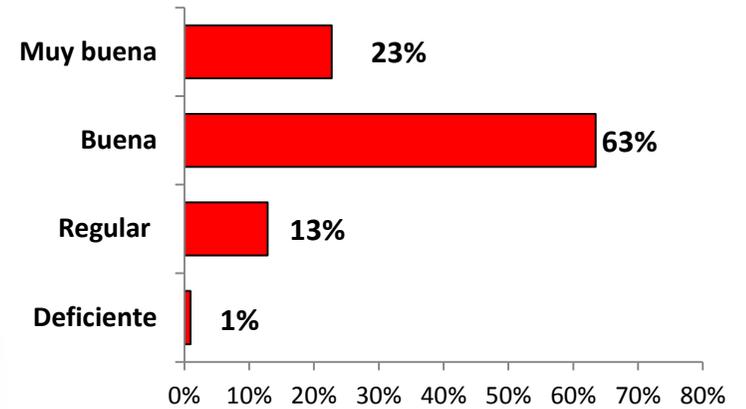
## Valoración de la Calidad del Servicio 2016



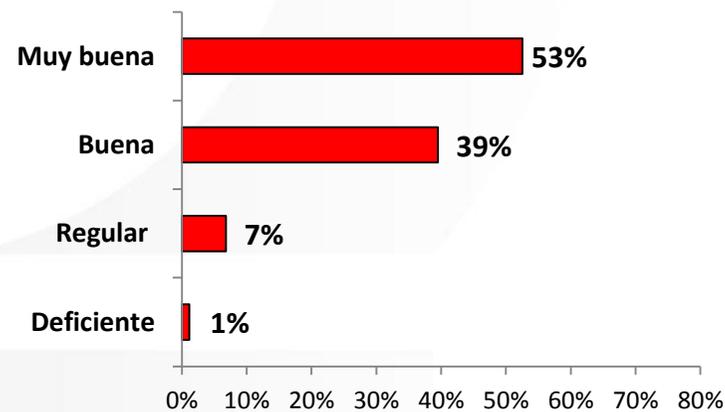
### CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA AL PROCESO DE ACREDITACIÓN



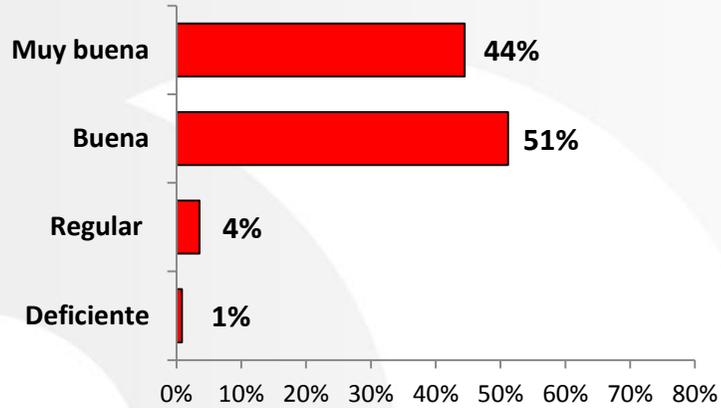
### FACILIDAD PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD



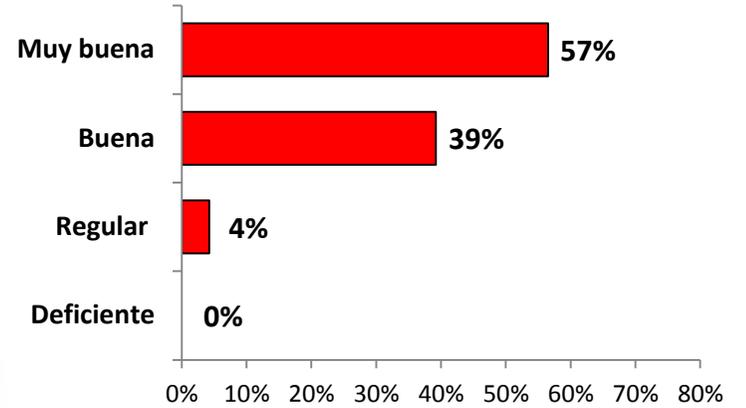
### FACILIDAD PARA ACORDAR LA FECHA DE AUDITORÍA



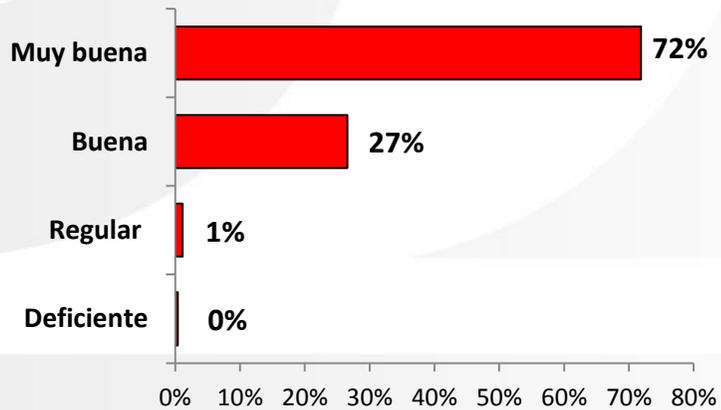
### CLARIDAD Y EL CONTENIDO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA



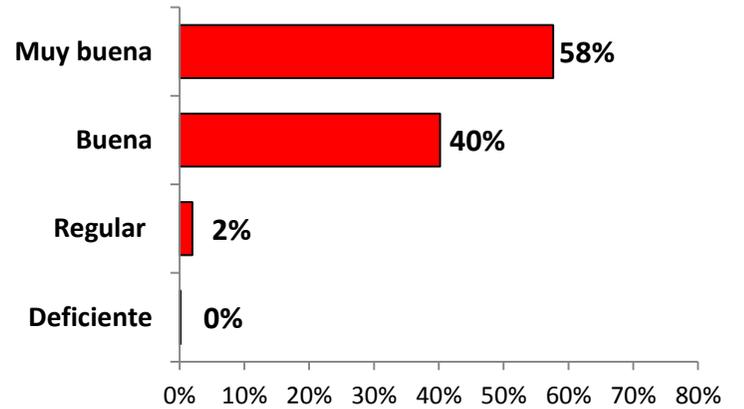
### COMPETENCIA TÉCNICA DEL EQUIPO AUDITOR



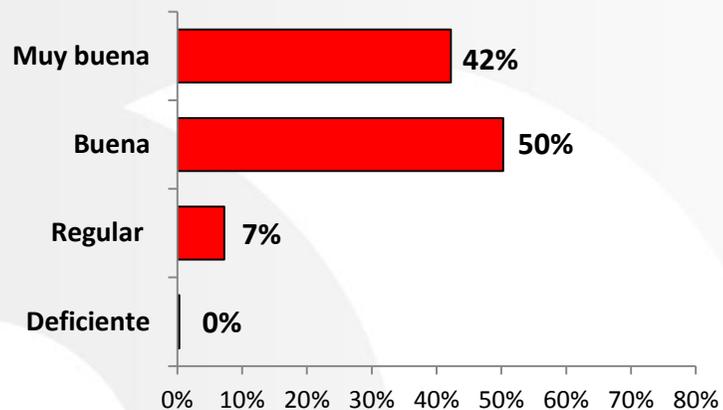
### COMPORTAMIENTO Y TRATO DEL EQUIPO AUDITOR



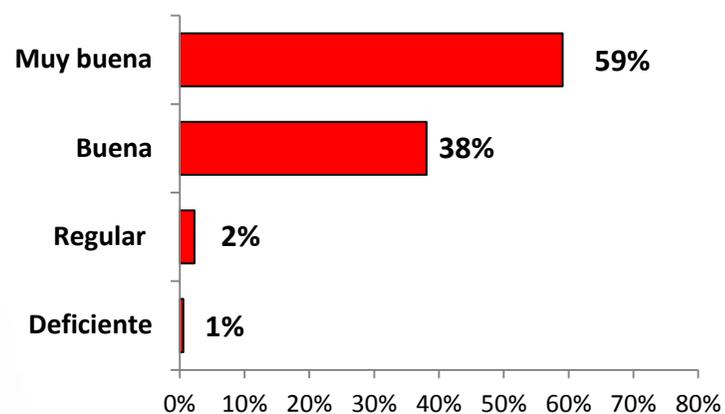
### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA



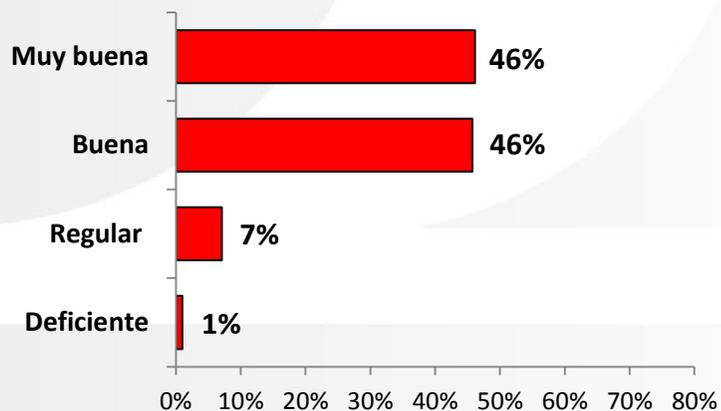
### CLARIDAD Y CONTENIDO DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA



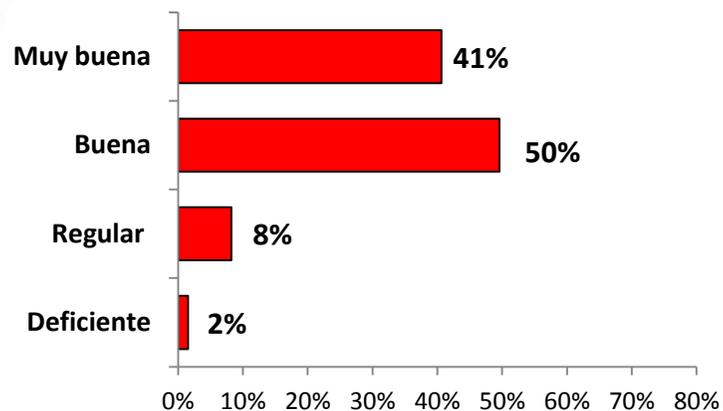
### IMPARCIALIDAD DE LA EVALUACIÓN



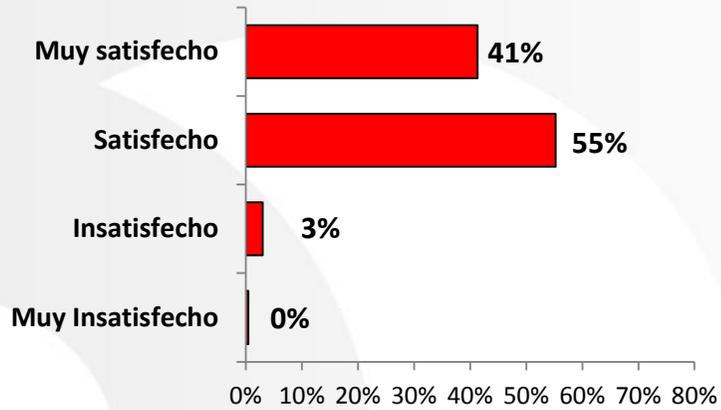
### ADECUACIÓN DE LA EVALUACIÓN A SU ORGANIZACIÓN Y A LAS CARACTERÍSTICAS DE SU ACTIVIDAD



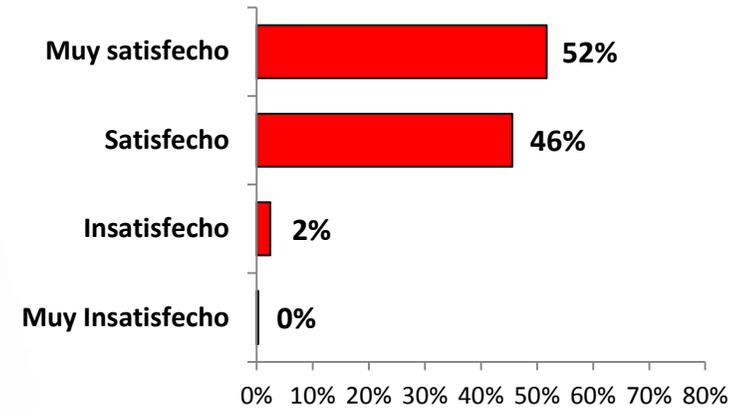
### VALOR AÑADIDO DE LA AUDITORÍA



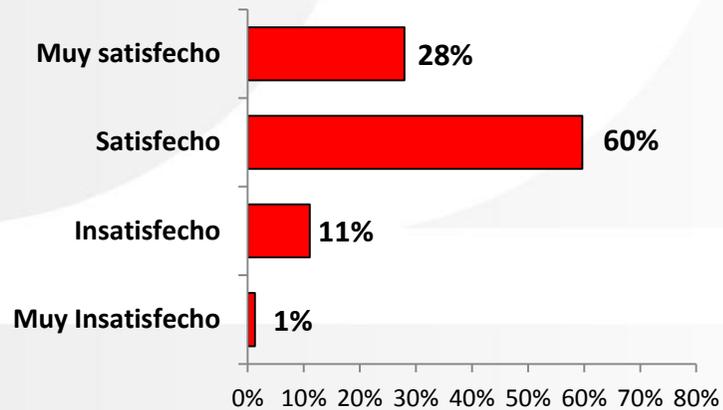
### RIGOR EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN



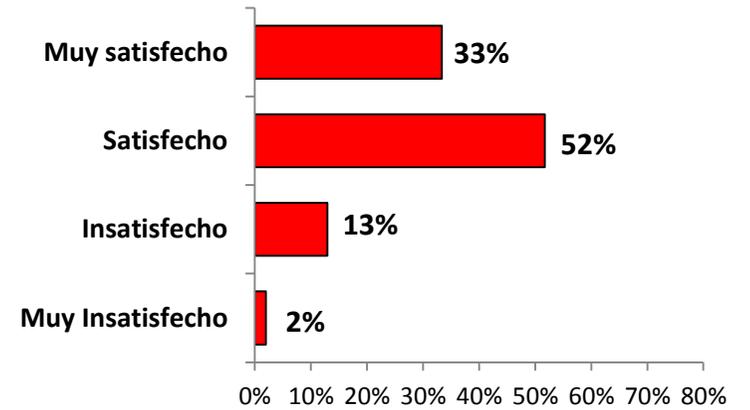
### PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL DE ENAC



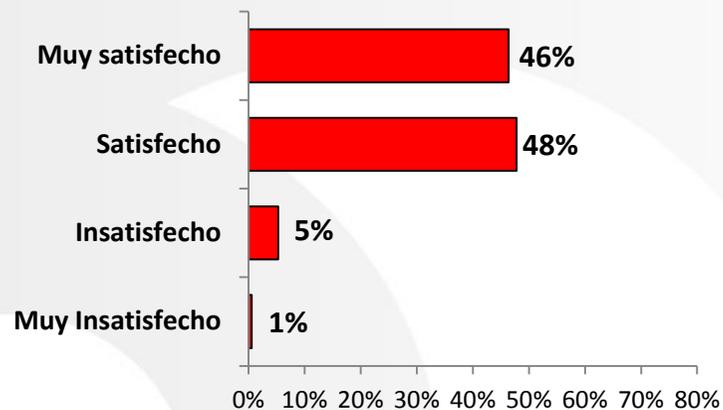
### PLAZOS DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN



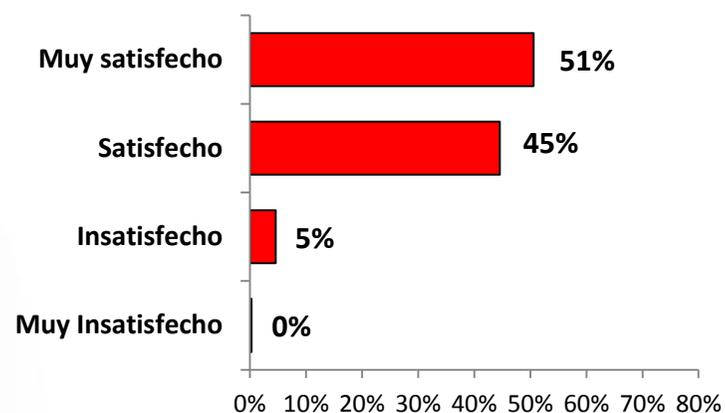
### VALOR QUE EL MERCADO OTORGA A LA ACREDITACIÓN



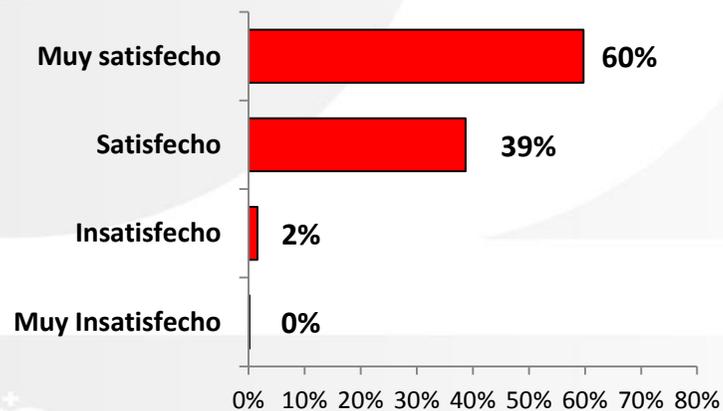
### FACILIDAD PARA CONTACTAR CON LAS PERSONAS DE ENAC



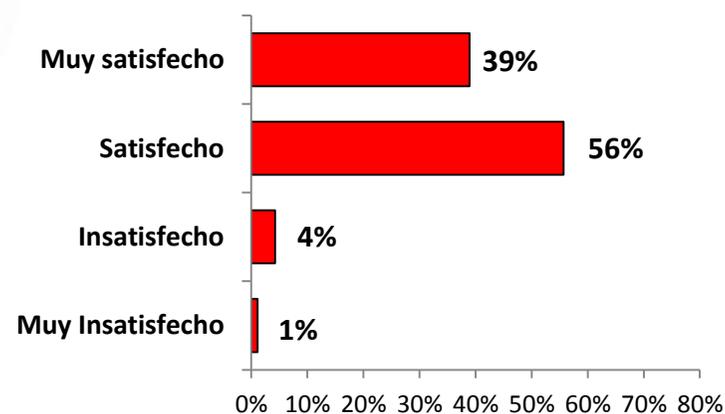
### ATENCIÓN DE SUS CONSULTAS



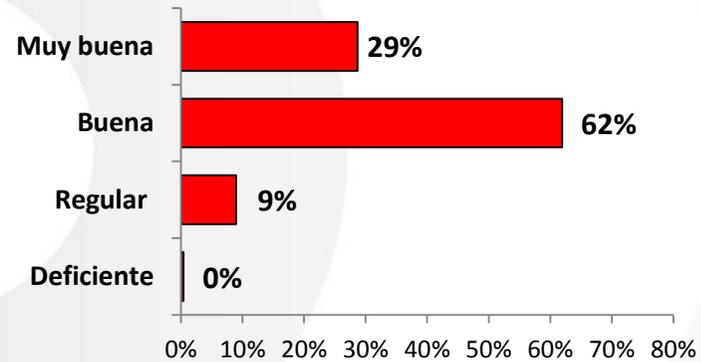
### ATENCIÓN Y TRATO RECIBIDO



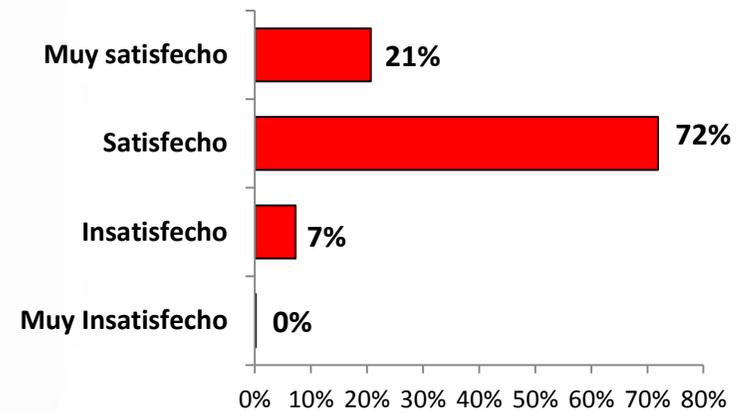
### TRATAMIENTO DE SUS RECLAMACIONES



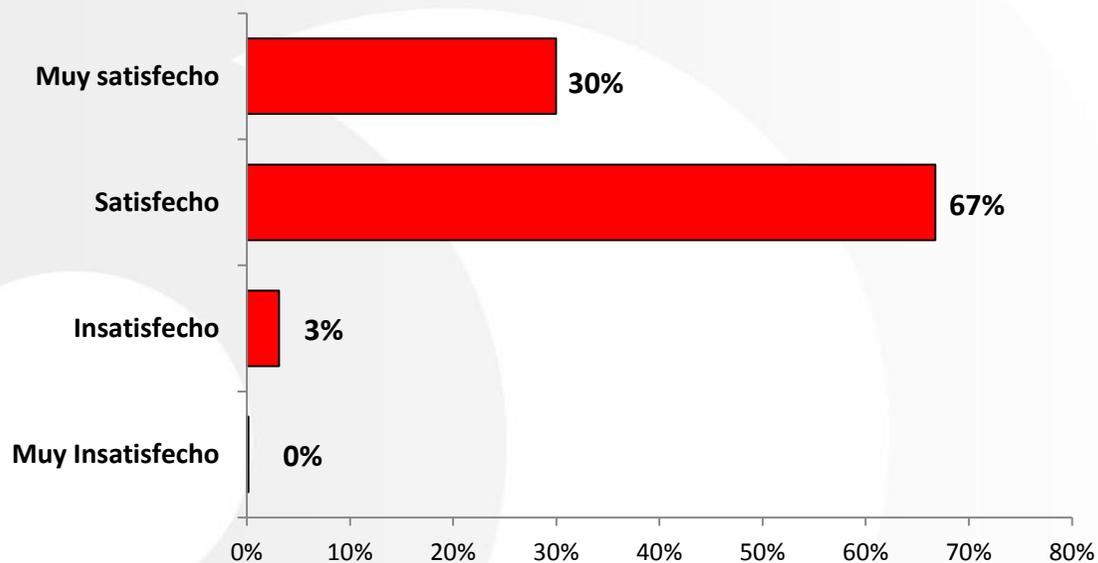
### CLARIDAD Y CONTENIDO DEL PRESUPUESTO



### SISTEMA DE FACTURACIÓN



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



### 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 2016.

- Encuestas convocadas: 1447
- Respuestas recibidas: 704
- Índice de respuesta del 48,6%

El trabajo de campo ha sido realizado del 15 de marzo al 9 de febrero de 2017.

El error estándar es de  $\pm 2,7\%$  para un margen de confianza del 95% y  $p=q=0,5$  ( $2\sigma$ )

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

