

Percepción del Servicio y Satisfacción

Quinto Bimestre 2023



Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

FICHA TÉCNICA



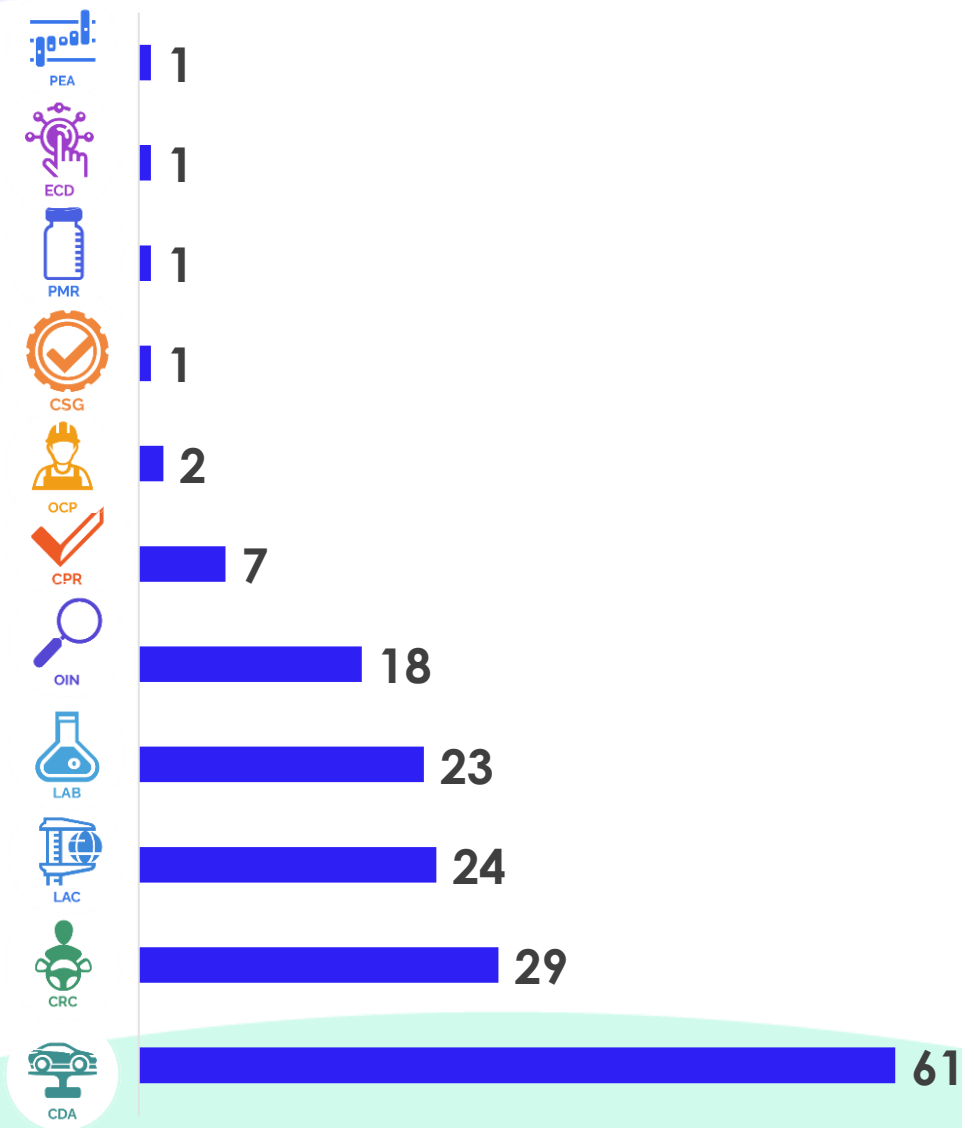
Dir. Técnica Nacional
109 = 65%

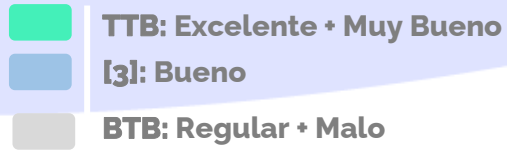


Dir. Técnica Internacional
59 = 35%

Septiembre
84 = 50%

Octubre
84 = 50%





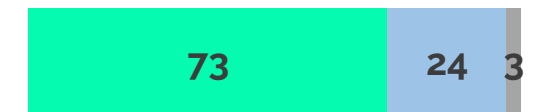
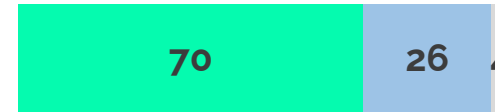
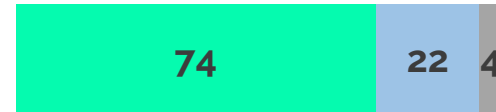
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

5to Bimestre 2022

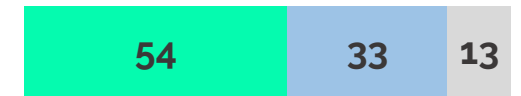
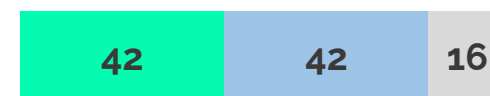
4to Bimestre 2023

5to Bimestre 2023

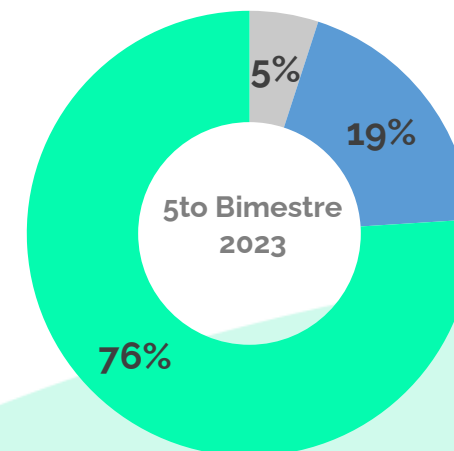
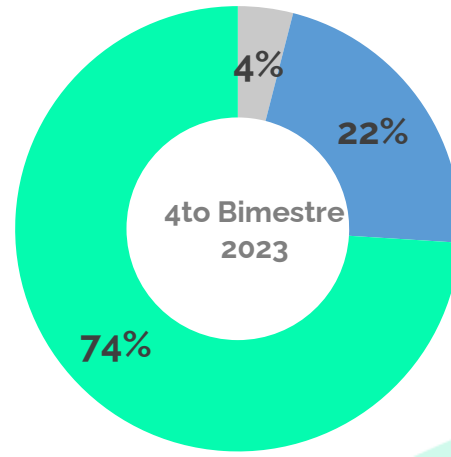
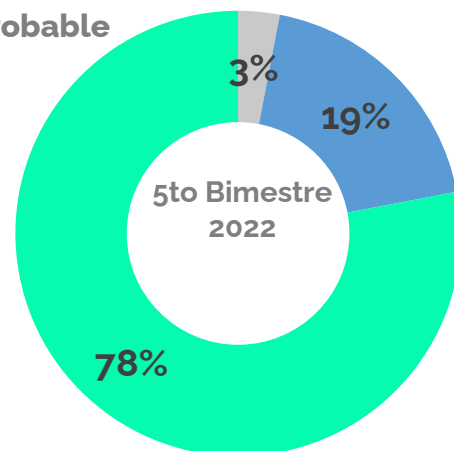
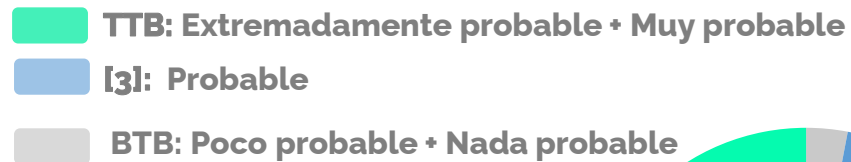
¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?



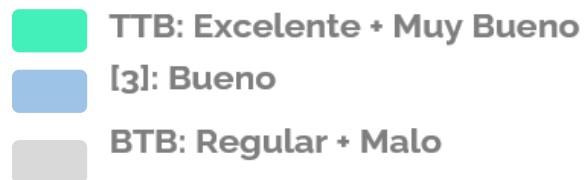
¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?



¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?



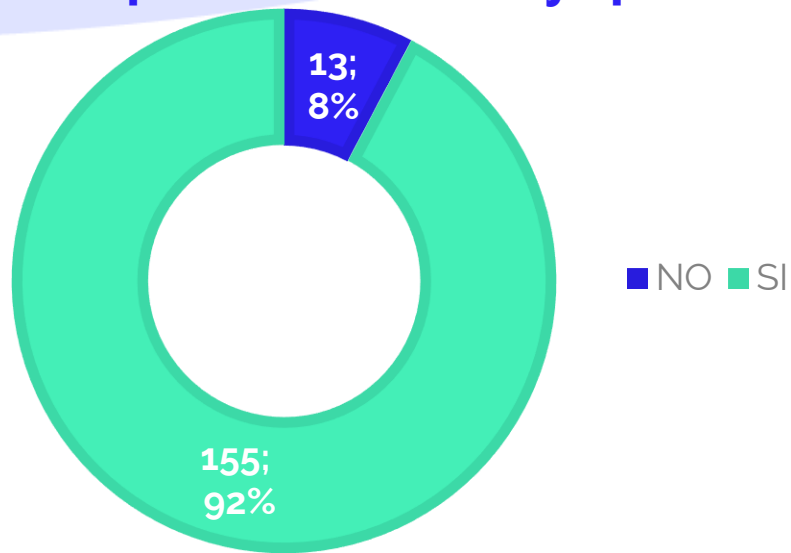
V Bimestre 2023



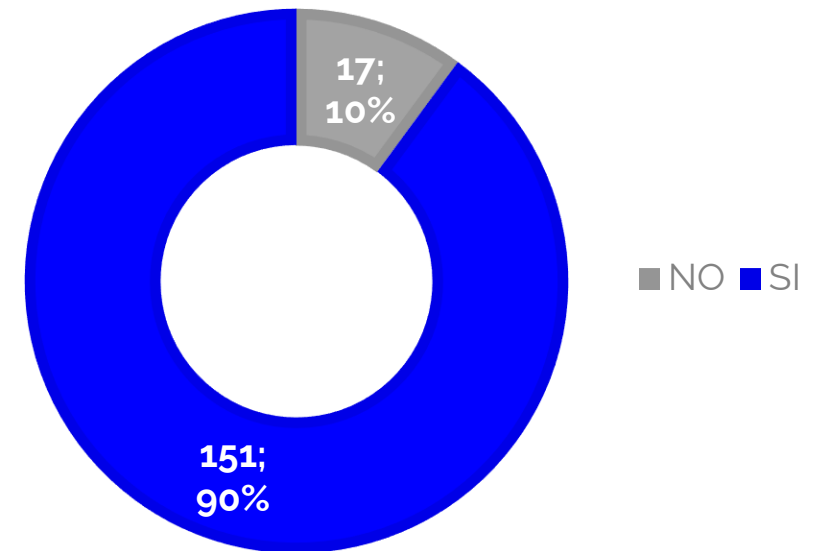
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

	2do Bimestre 2023	3er Bimestre 2023	4to Bimestre 2023	5to Bimestre 2023																								
¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?	<table border="1"><tr><td>TTB</td><td>89</td></tr><tr><td>[3]</td><td>10</td></tr><tr><td>BTB</td><td>1</td></tr></table>	TTB	89	[3]	10	BTB	1	<table border="1"><tr><td>TTB</td><td>82</td></tr><tr><td>[3]</td><td>15</td></tr><tr><td>BTB</td><td>3</td></tr></table>	TTB	82	[3]	15	BTB	3	<table border="1"><tr><td>TTB</td><td>82</td></tr><tr><td>[3]</td><td>16</td></tr><tr><td>BTB</td><td>2</td></tr></table>	TTB	82	[3]	16	BTB	2	<table border="1"><tr><td>TTB</td><td>83</td></tr><tr><td>[3]</td><td>15</td></tr><tr><td>BTB</td><td>2</td></tr></table>	TTB	83	[3]	15	BTB	2
TTB	89																											
[3]	10																											
BTB	1																											
TTB	82																											
[3]	15																											
BTB	3																											
TTB	82																											
[3]	16																											
BTB	2																											
TTB	83																											
[3]	15																											
BTB	2																											
¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?	<table border="1"><tr><td>TTB</td><td>84</td></tr><tr><td>[3]</td><td>15</td></tr><tr><td>BTB</td><td>1</td></tr></table>	TTB	84	[3]	15	BTB	1	<table border="1"><tr><td>TTB</td><td>76</td></tr><tr><td>[3]</td><td>23</td></tr><tr><td>BTB</td><td>1</td></tr></table>	TTB	76	[3]	23	BTB	1	<table border="1"><tr><td>TTB</td><td>79</td></tr><tr><td>[3]</td><td>16</td></tr><tr><td>BTB</td><td>5</td></tr></table>	TTB	79	[3]	16	BTB	5	<table border="1"><tr><td>TTB</td><td>77</td></tr><tr><td>[3]</td><td>21</td></tr><tr><td>BTB</td><td>2</td></tr></table>	TTB	77	[3]	21	BTB	2
TTB	84																											
[3]	15																											
BTB	1																											
TTB	76																											
[3]	23																											
BTB	1																											
TTB	79																											
[3]	16																											
BTB	5																											
TTB	77																											
[3]	21																											
BTB	2																											

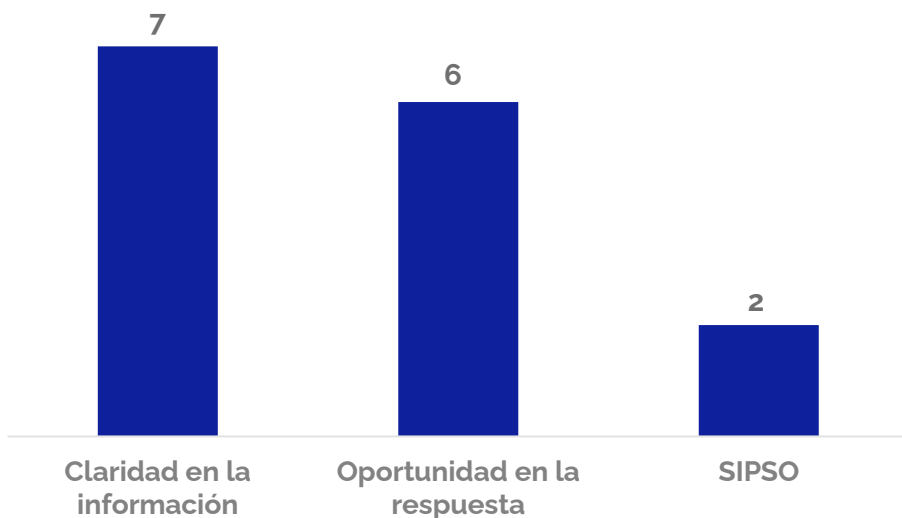
¿En caso de haber tomado contacto con ONAC para informarse sobre el proceso de acreditación, obtuvo una respuesta adecuada y oportuna?



¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



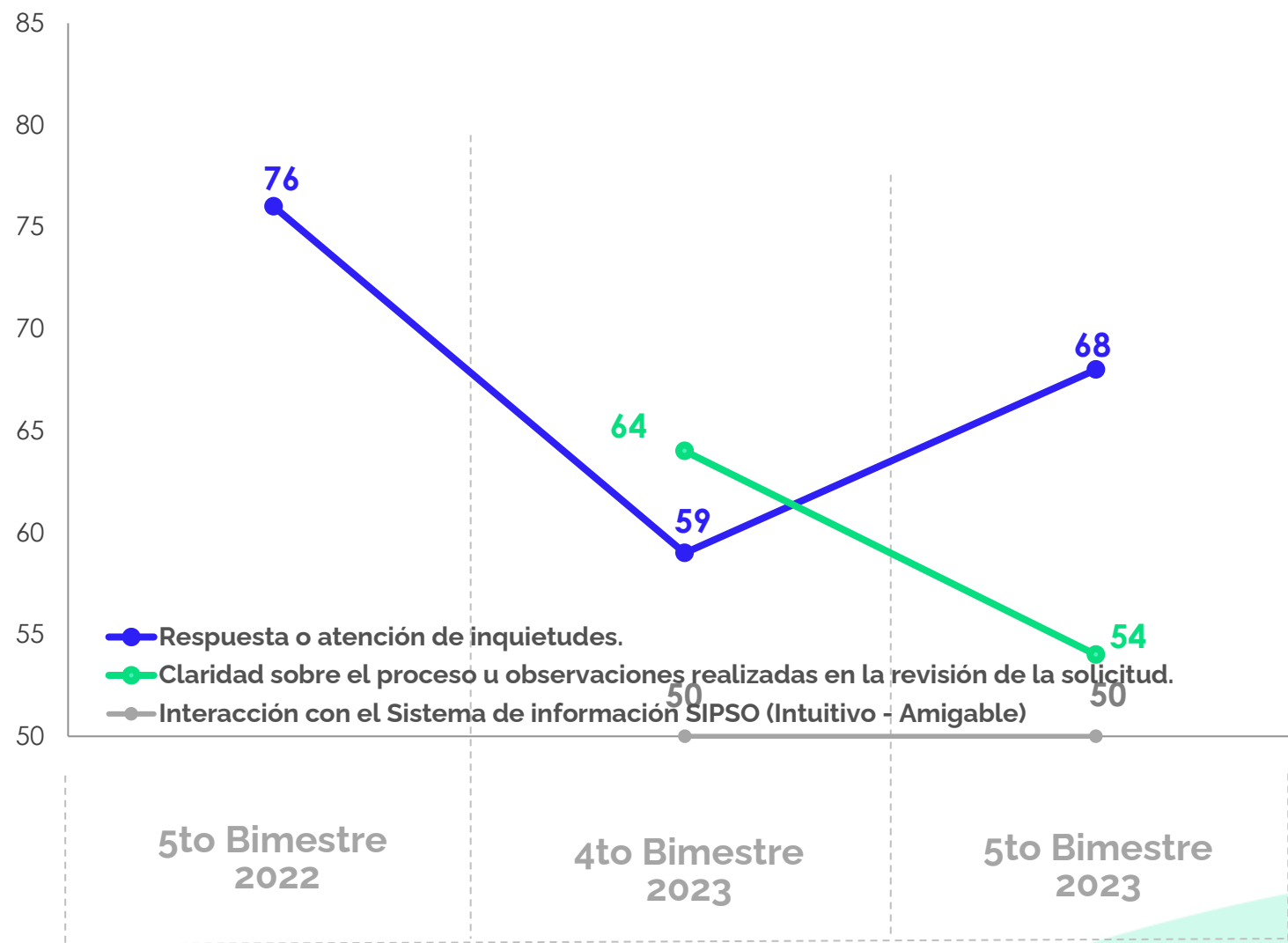
Aspectos por mejorar



- ❖ Más claridad en los procesos a seguir por ustedes.
- ❖ Las respuestas no son exactas frente a las inquietudes presentadas.
- ❖ Respuestas un poco mas claras y explicativas.
- ❖ No son eficientes en los tiempos de respuesta.
- ❖ Las respuestas son generalmente tardías .
- ❖ Cumplir con los tiempos establecidos ante las solicitudes de los oec's
- ❖ ONAC siendo algo de por si complicado, el sistema SIPSO lo complicó aún más

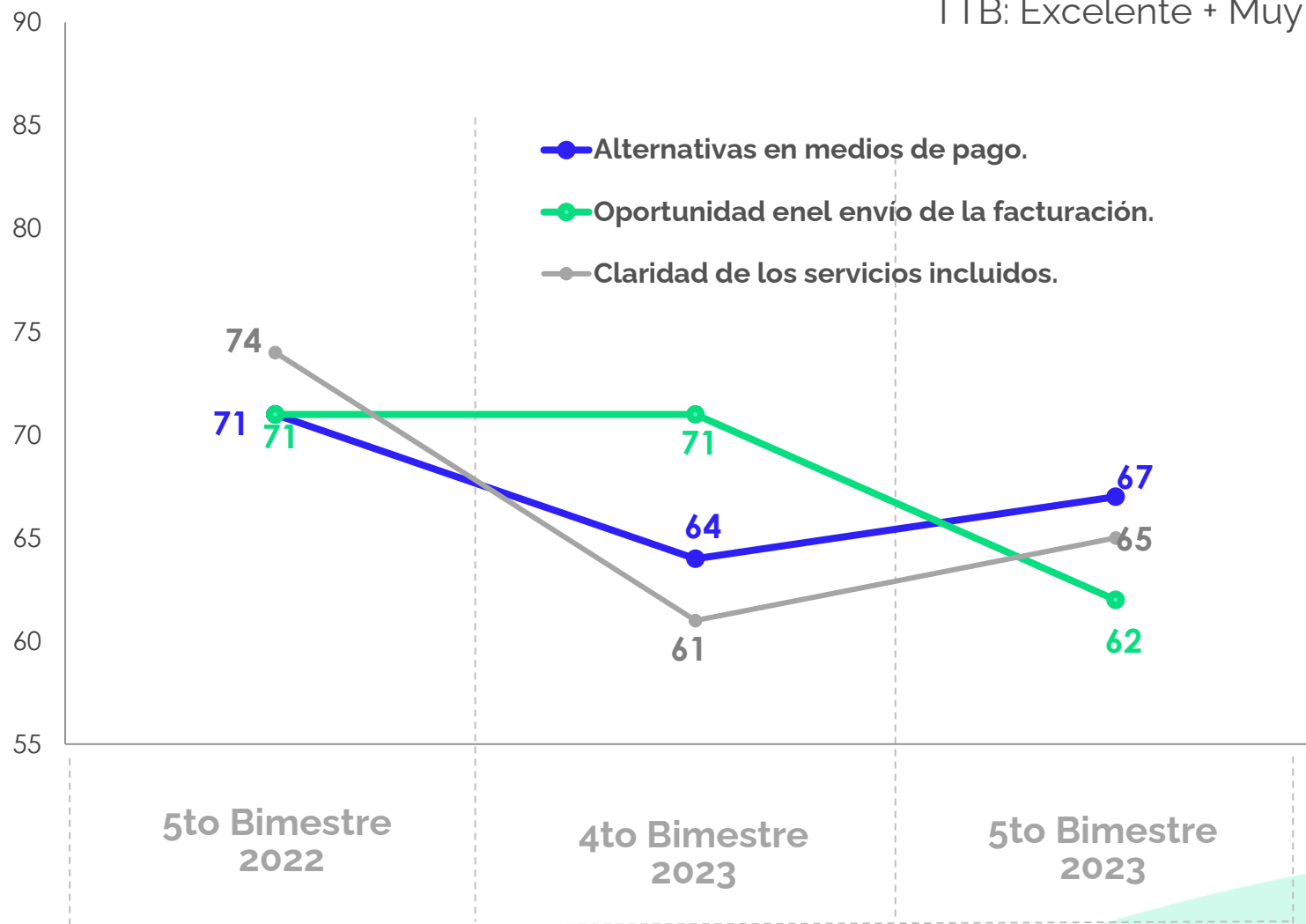
Solicitud de Acreditación

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación, cómo califica usted los siguientes aspectos:

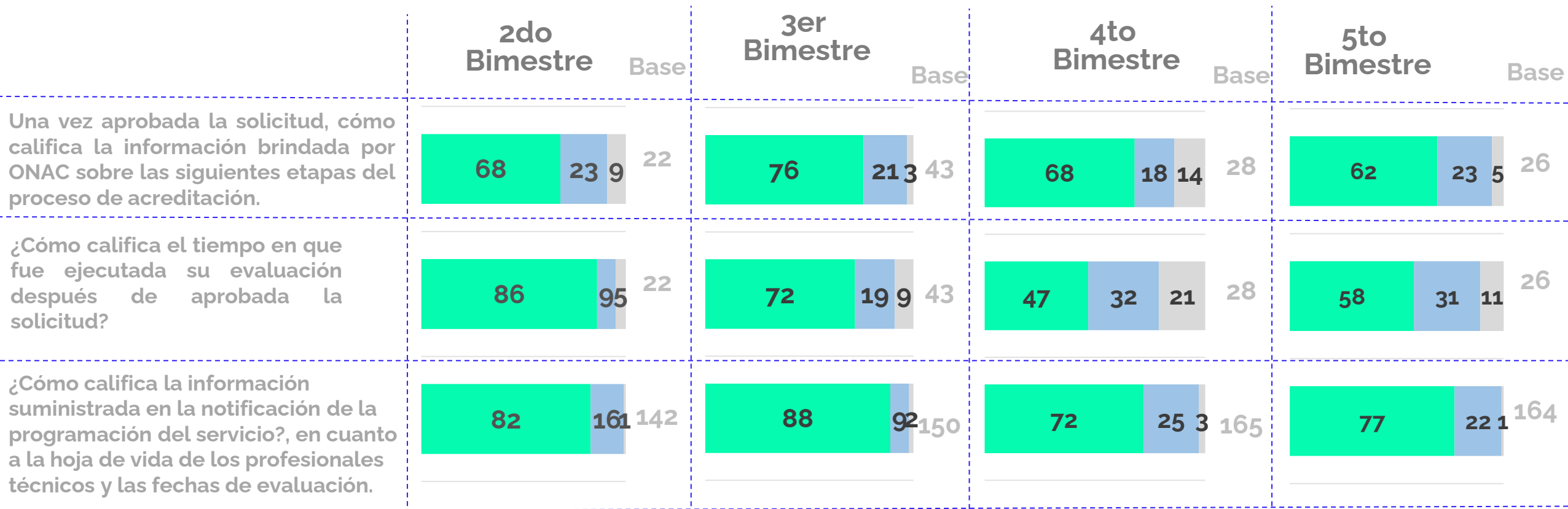
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

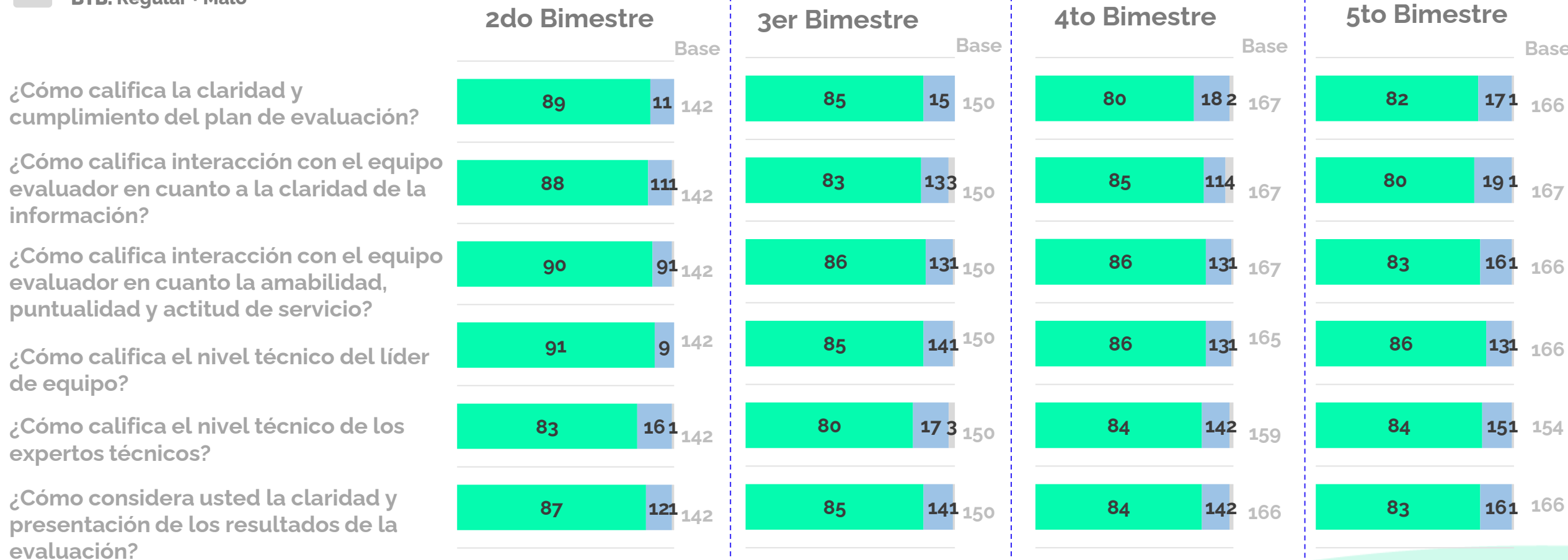
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo



Etapa de Evaluación

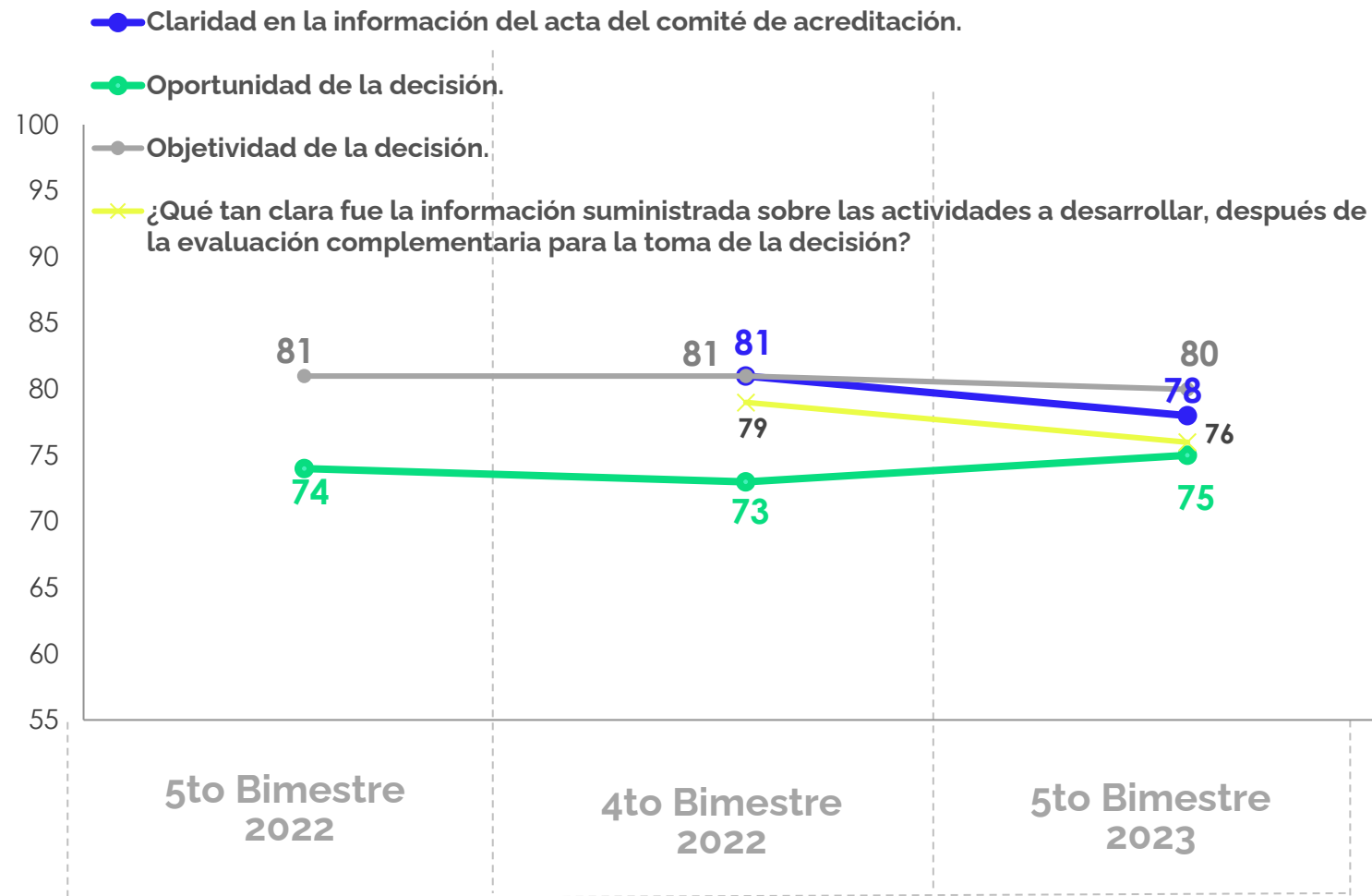
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo



Etapa de Decisión

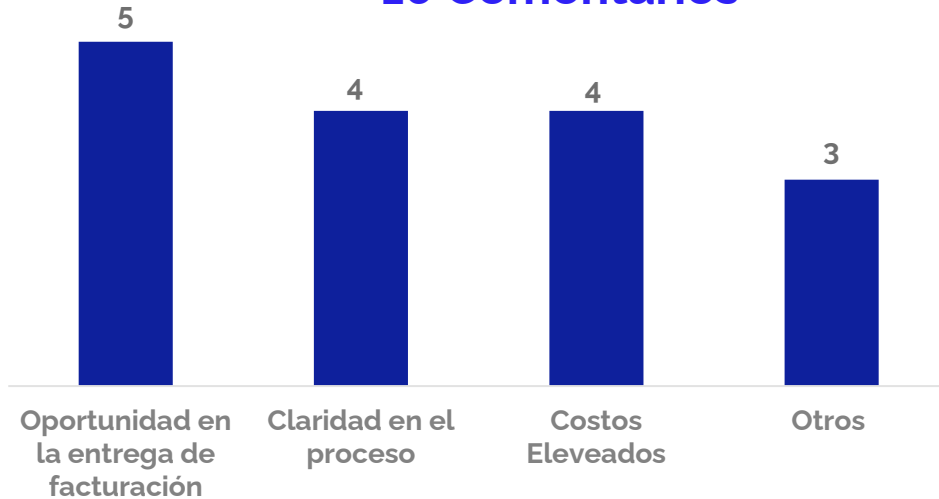
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



Observaciones sobre el Servicio

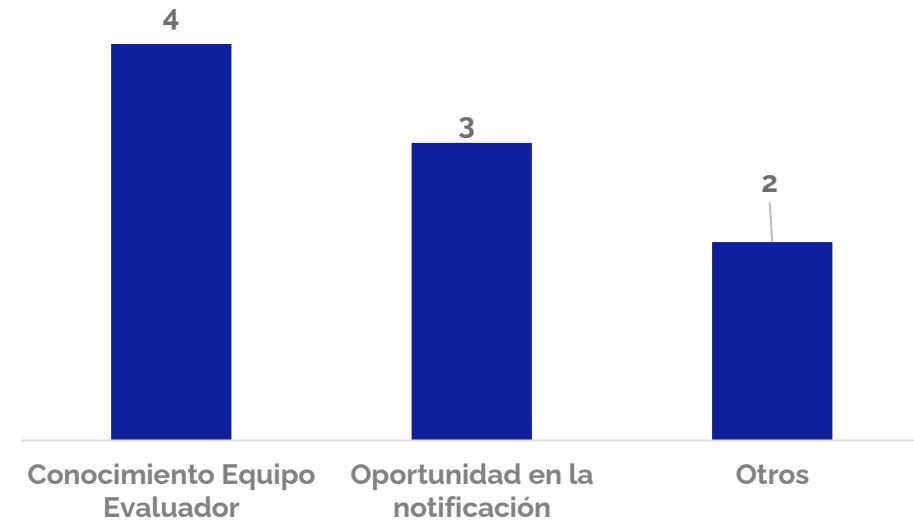


Cuenta de Cobro y Facturación 16 Comentarios



- ✓ La emisión de las facturas es muy retardada, sería bueno que las emitan una vez se realice el pago.
- ✓ Generar la factura en el mismo tiempo que se verifica el pago.
- ✓ Sería bueno que mejoraran el formato de cuenta de cobro para que fuera mas claro que cobros se están haciendo.
- ✓ No tienen claro como es el proceso con las entidades del Estado.
- ✓ Servicio muy costoso. La facturación se tarda en algunos casos.
- ✓ Muy costoso.
- ✓ Para poder descargar la factura fue necesario comunicarse con soporte dado que viene encriptada.

Programación de Servicio - 9 Comentarios

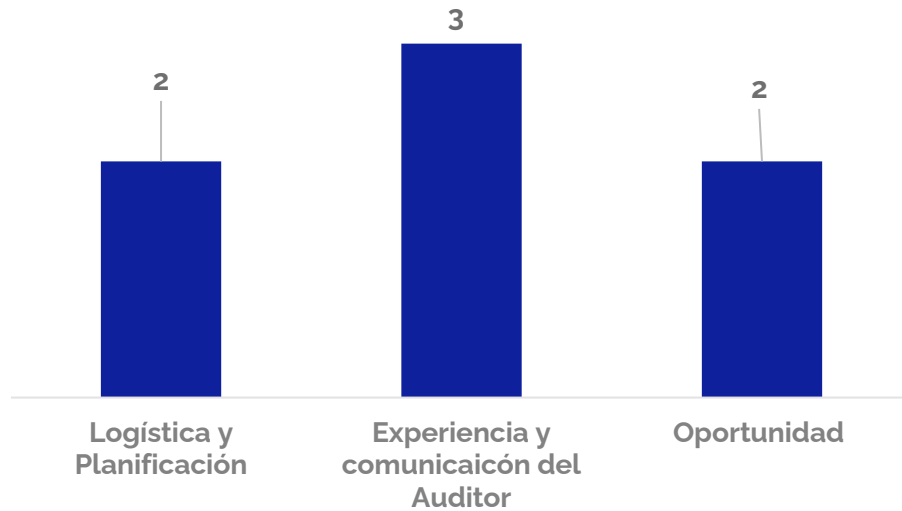


- ✓ Considero que deben mejorar el conocimiento de los evaluadores en cuanto realiza la evaluación, en ocasiones se tornan poco objetivo.
- ✓ No es clara la información sobre la competencia de los expertos.
- ✓ Se toman muchos tiempos para la programación de una visita.
- ✓ Se podría mejorar la notificación realizándola por medio de un correo seguro o para que sea mas oportuna debido a que todos los correos de ONAC están siendo catalogados como correo no deseado.
- ✓ Buscar unificar la programación de servicios para empresas que tienen simultáneamente las acreditaciones LAC/LAB.

Observaciones sobre el Servicio



Evaluación – 7 Comentarios



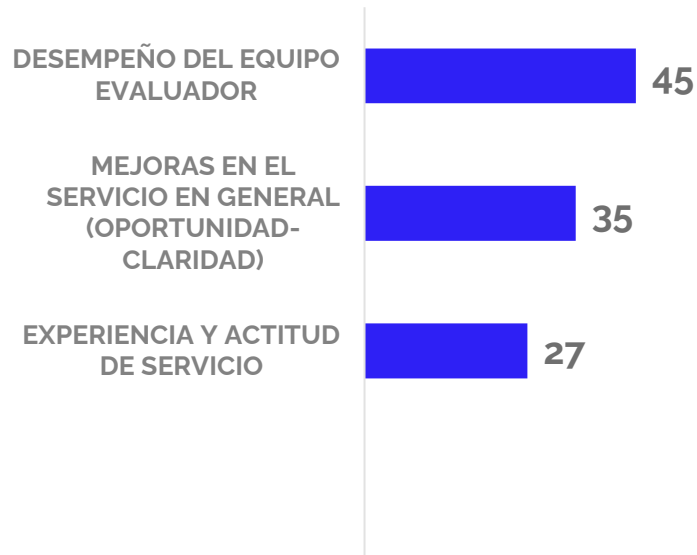
- ✓ El organismo de acreditación debe cerciorarse que la compra de los pasajes de los auditores esté para horas más tarde del tiempo programado para que halla un total cumplimiento en el plan de evaluación.
- ✓ Algunos auditados no se sintieron cómodos con la evaluación por parte del líder, en cuanto a trato poco amable por momentos, y manifestaron sentir presión en la exigencia del cumplimiento de los requisitos, siendo la primera vez que se reciben este tipo de comentarios en un proceso de auditoría con onac.
- ✓ La interacción de los auditores debe ser dado bajo la imparcialidad global y total.
- ✓ El evaluador debe mejorar la forma de administrar el tiempo
- ✓ El tiempo que asignan para la evaluación es muy corto.

Decisión – 8 Comentarios



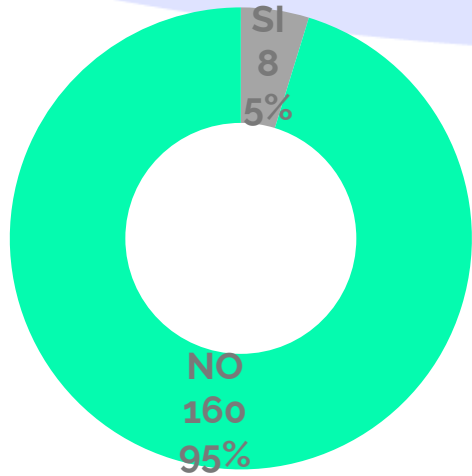
- ✓ Los tiempos del proceso en general son muy elevados.
- ✓ Mejorar tiempos entre la evaluación complementaria y la decisión, principalmente cuando se solicitan correcciones en el alcance, se extienden demasiado tiempo para la revisión y modificación.
- ✓ Actualmente se encuentra en proceso de apelación por conflictos a la imparcialidad.
- ✓ No es claro cuáles son los cambios y se presentaron errores en las actas.
- ✓ Buscar unificar la programación de servicios para empresas que tienen simultáneamente las acreditaciones LAC/LAB

Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



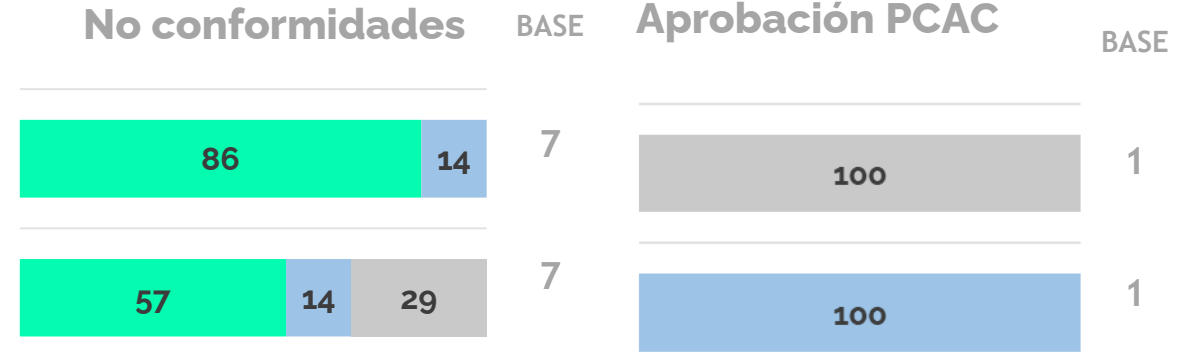
- ✓ Es grato y valioso contar con el apoyo técnico y oportuna orientación del personal asignado para atender los requerimientos de los OEC.
- ✓ Las respuestas oportunas a las inquietudes del oec. 2. El tiempo necesario para la recopilación documental para enviar al organismo
- ✓ La competencia técnica de equipo evaluador y su amabilidad durante todo el proceso
- ✓ Claridad en la información
- ✓ La capacidad técnica y aportes que dejan los evaluadores son siempre bienvenidos para la mejora continua del OEC.
- ✓ Cumplimiento en la realización de las diferentes etapas de evaluación. Competencia del personal atención a inquietudes.
- ✓ Excelente atención al cliente, procesos ágiles, oportunos y centrados en lo pertinente del sector de laboratorios. Profesionales muy competentes que llevan a la mejora continua del laboratorio en aspectos de verdad relevantes para la prestación del servicio. Procesos claros y oportunos en todo el ciclo de acreditación.
- ✓ Los tiempos de respuesta a la decisión de acreditación
- ✓ En el proceso de evaluación y acreditación
- ✓ Respuesta oportuna a consultas
- ✓ Profesionalismo, puntualidad y experiencia
- ✓ Las notificaciones automáticas de actividades, programaciones, pagos, hojas de vida de los auditores, la información siempre disponible
- ✓ Personal calificado , puntualidad
- ✓ Claridad, tiempos, imparcialidad
- ✓ La atención desde la parte de la coordinación es muy buena, donde brinda orientación asertiva
- ✓ Profesionalismo de los auditores
- ✓ El respeto, retroalimentación y disposición del equipo evaluador
- ✓ Amabilidad y profesionalismo del equipo auditor
- ✓ El auditor y sus conocimientos
- ✓ El líder de la evaluación el conocimiento, los puntos a calificar
- ✓ Excelente calidad humana, y desarrollo del conocimiento técnico

¿Su OEC utilizó el recurso de apelación a NC o No aprobación a PCAC?



■ TTB: Excelente + Muy Bueno
■ [3]: Bueno
■ BTB: Regular + Malo

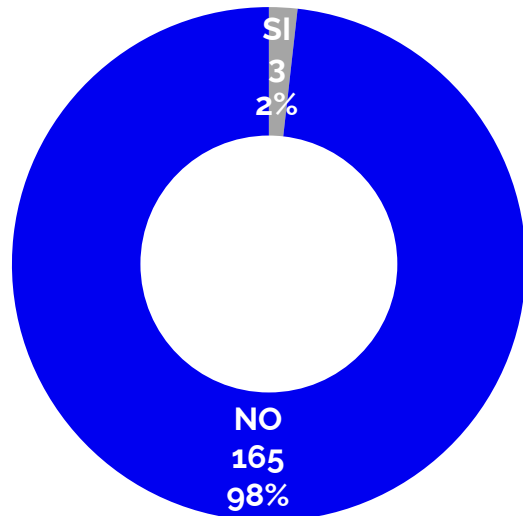
¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?

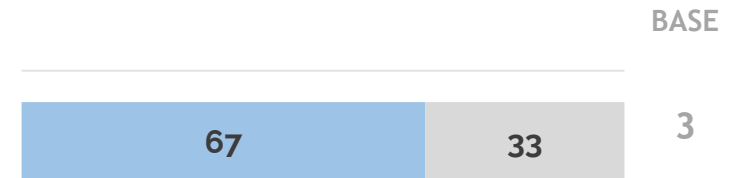


¿Su OEC utilizó el recurso de apelación a la toma de decisión?

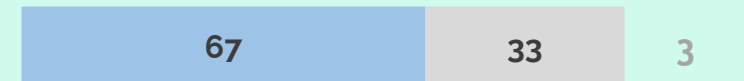


■ TTB: Excelente + Muy Bueno
■ [3]: Bueno
■ BTB: Regular + Malo

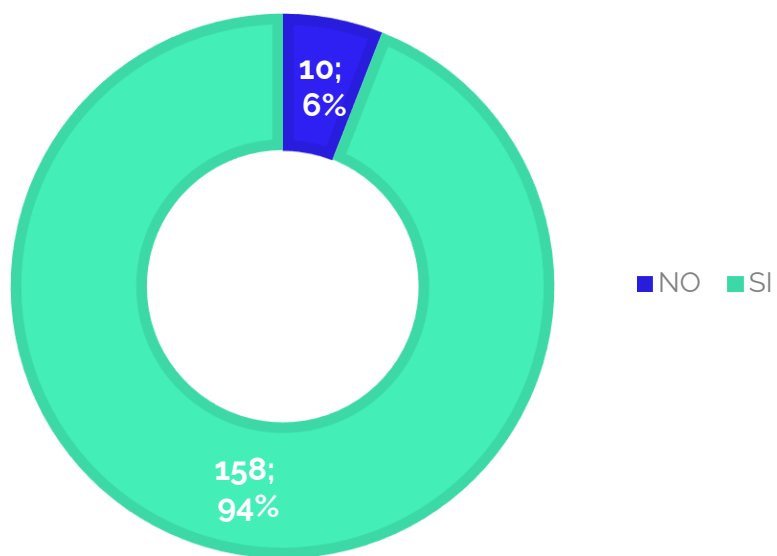
¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?



¿La información publicada en el Directorio Oficial de Acreditados, fue acorde a los resultados de la evaluación y a los datos de contacto reportados por el OEC?



- ✓ Se presentó un error en la dirección en el certificado de acreditación. Dirección que corresponde al lugar de residencia del representante legal.
- ✓ No modificaron el alcance de acuerdo a lo que plantearon los evaluadores.
- ✓ Sería bueno que los tiempos de publicación de los alcances se redujera y que se revisaran muy bien antes de publicarlos
- ✓ Considero pertinente acortar los tiempos para la publicación en el Directorio Oficial de Acreditados.
- ✓ Aun no se ha publicado el alcance actualizado.
- ✓ No siempre la información es clara y organizada en el DOA

iMuchas gracias!