

# Percepción del Servicio y Satisfacción

**Sexto Bimestre 2023**



Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los  
clientes de ONAC

# FICHA TÉCNICA



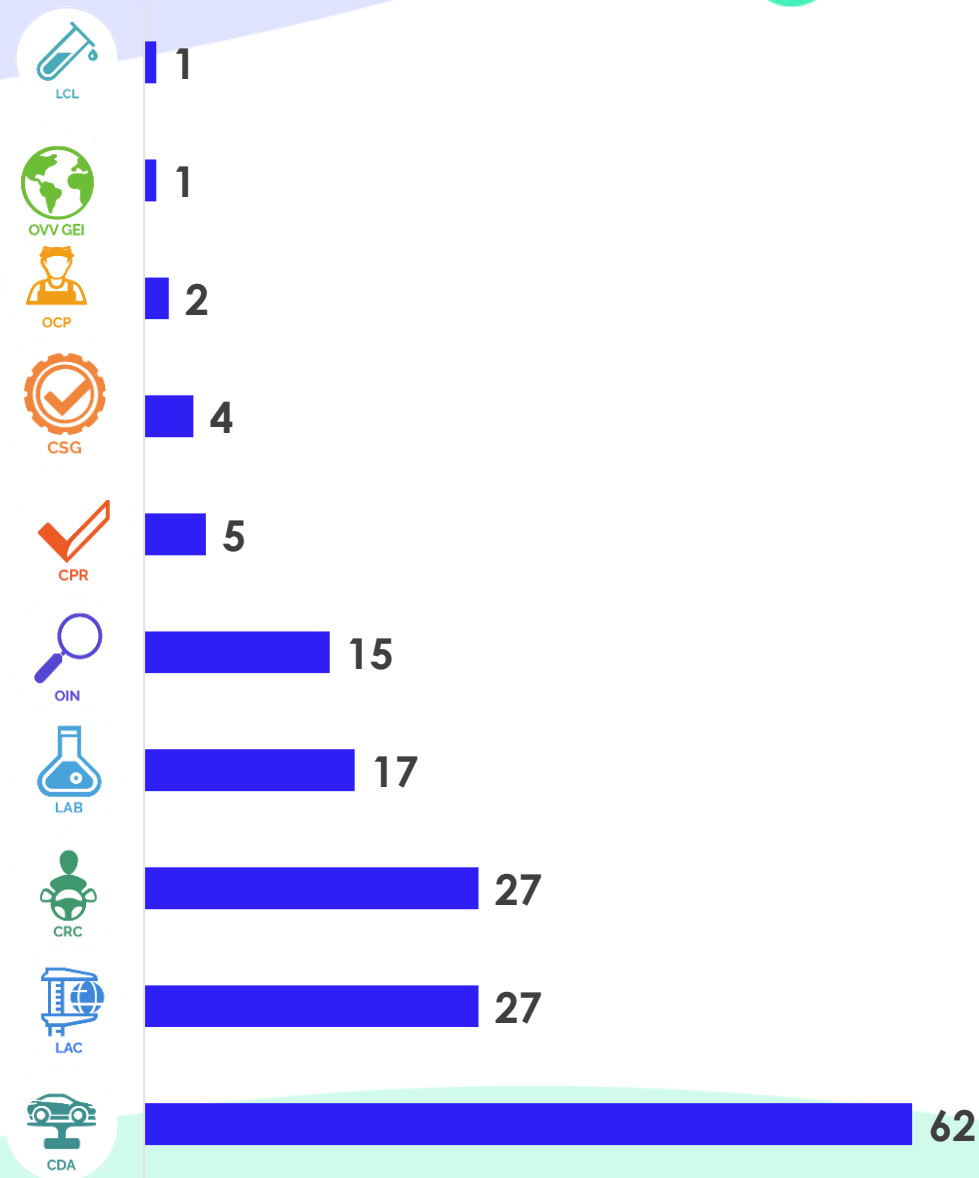
Dir. Técnica Nacional  
**104 = 65%**

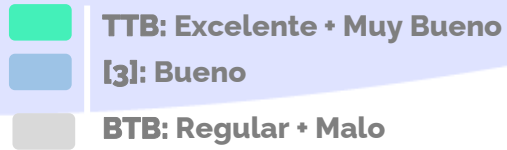


Dir. Técnica Internacional  
**57 = 35%**

Noviembre  
**87 = 54%**

Diciembre  
**74 = 46%**





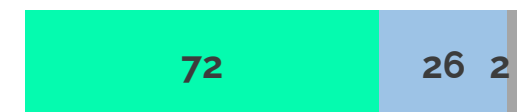
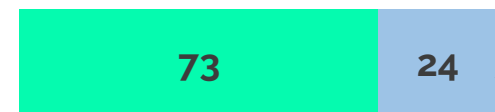
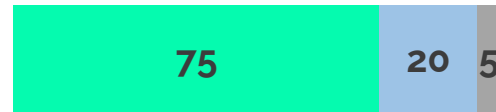
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

6to Bimestre 2022

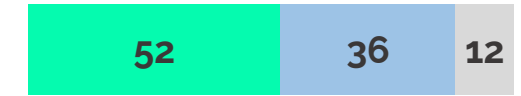
5to Bimestre 2023

6to Bimestre 2023

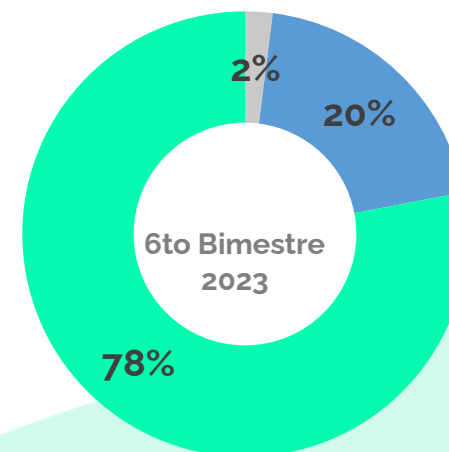
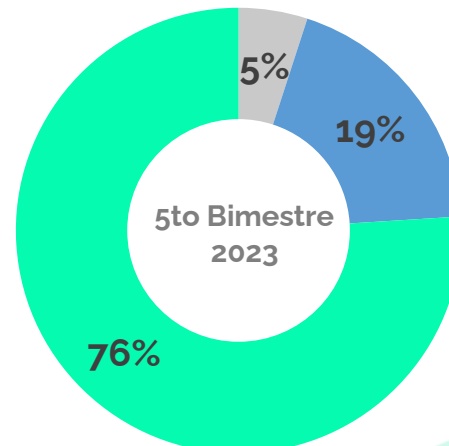
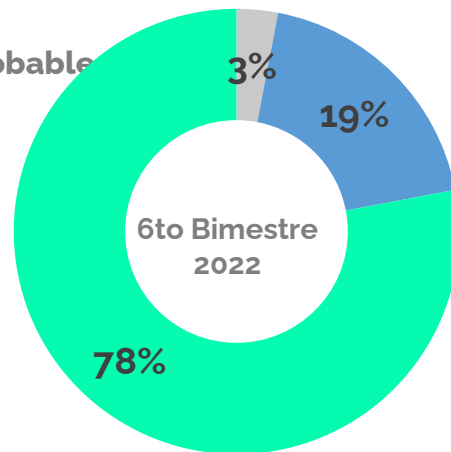
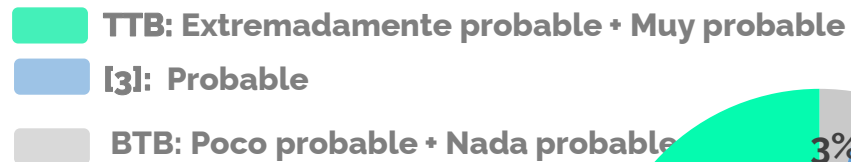
¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?



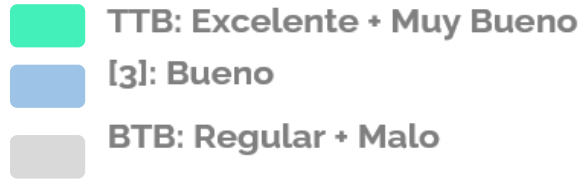
¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?



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



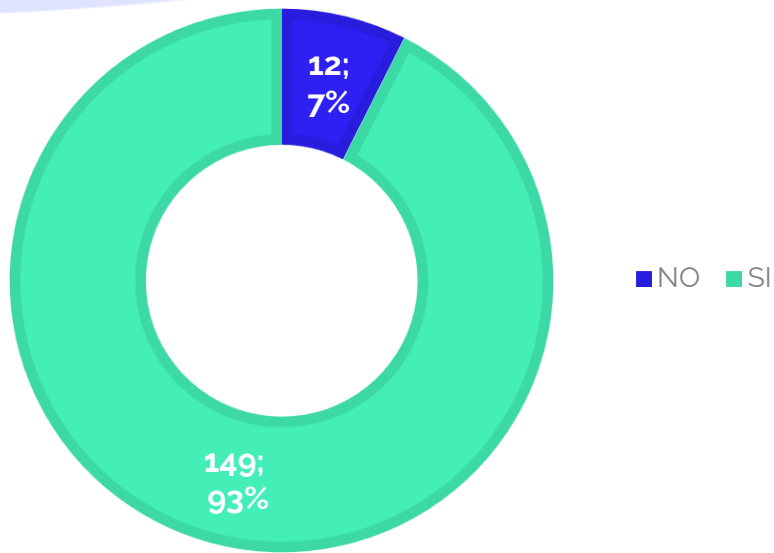
# VI Bimestre 2023



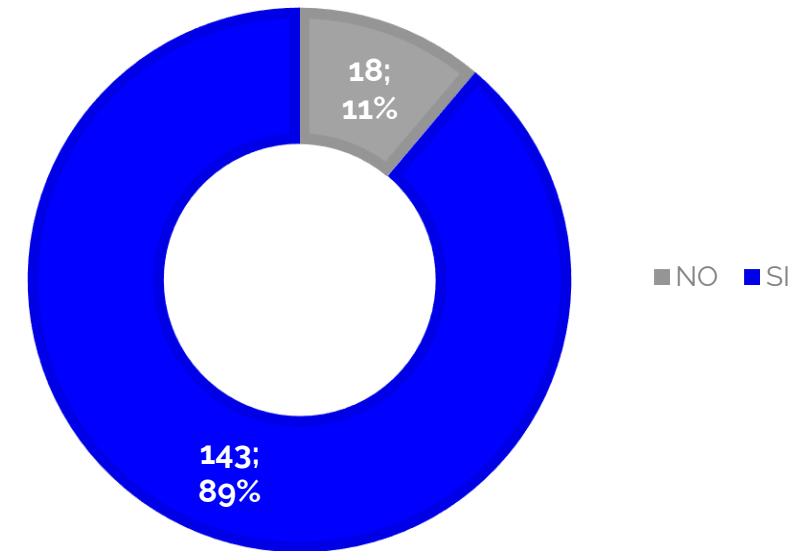
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

	1er Bimestre	2do Bimestre	3er Bimestre	4to Bimestre	5to Bimestre	6to Bimestre
¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?						
¿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?						

¿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



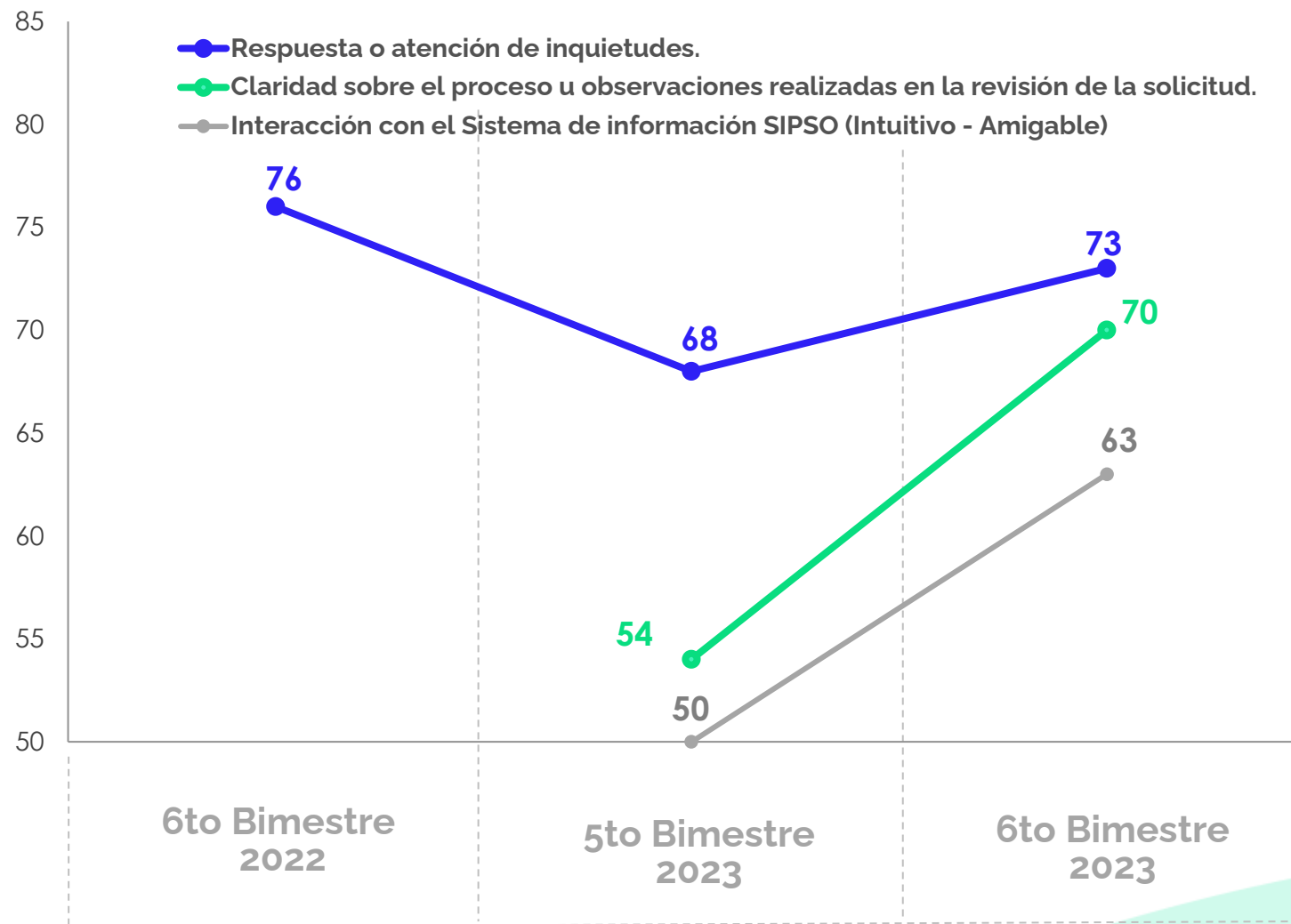
- ❖ Mejorar los tiempos de respuestas en las actualizaciones de acreditación posteriores a los cierres de auditorias.
- ❖ Tiempos para cada actividad de un proceso excesivos.
- ❖ Se requiere información explícita a las diferentes inquietudes.
- ❖ Se podría tener en consideración los costos de las auditorias.

### Aspectos positivos

- ❖ Se hicieron algunas consultas y fueron atendidas.
- ❖ Se obtuvo respuesta a las inquietudes.

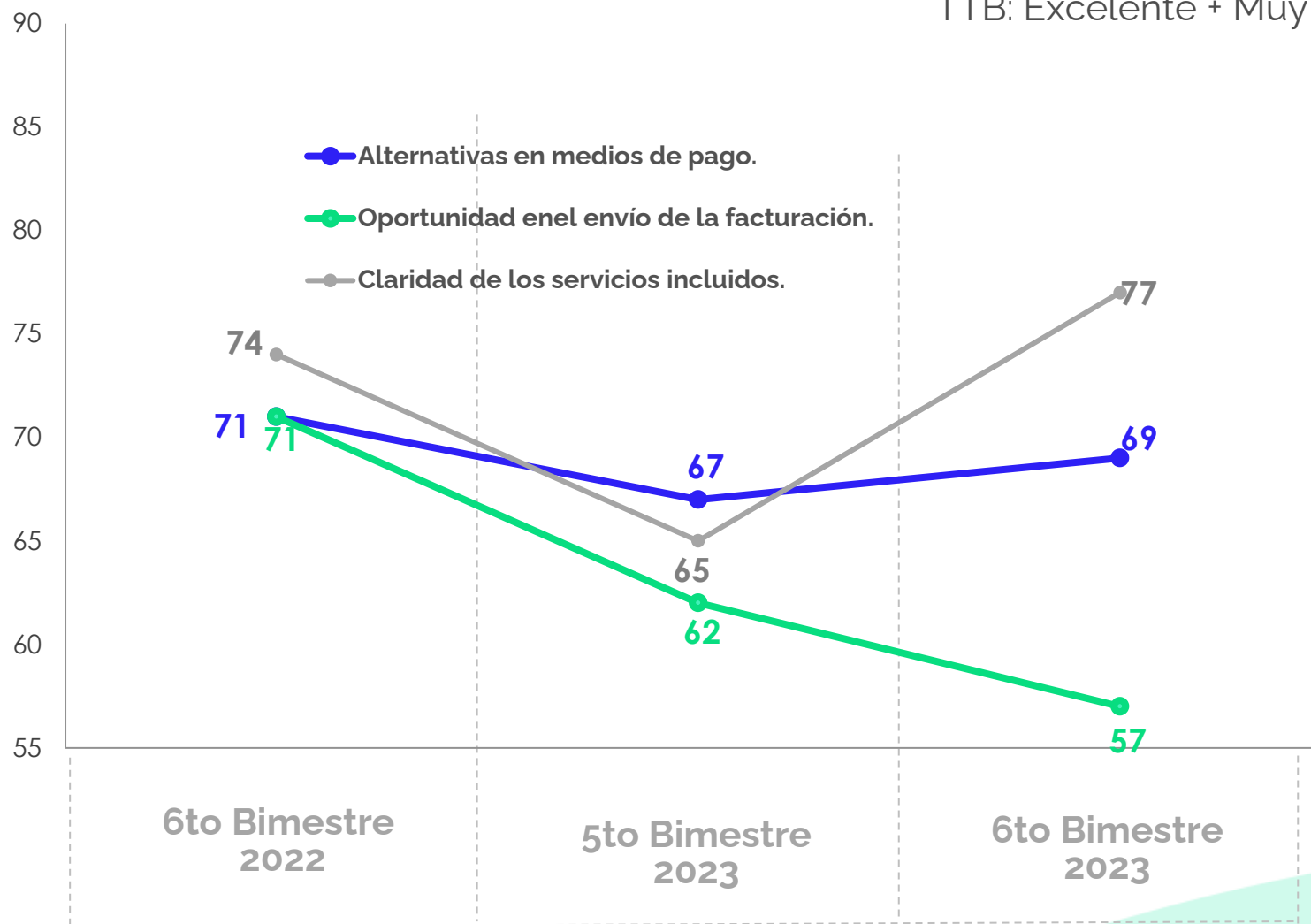
# Solicitud de Acreditación

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



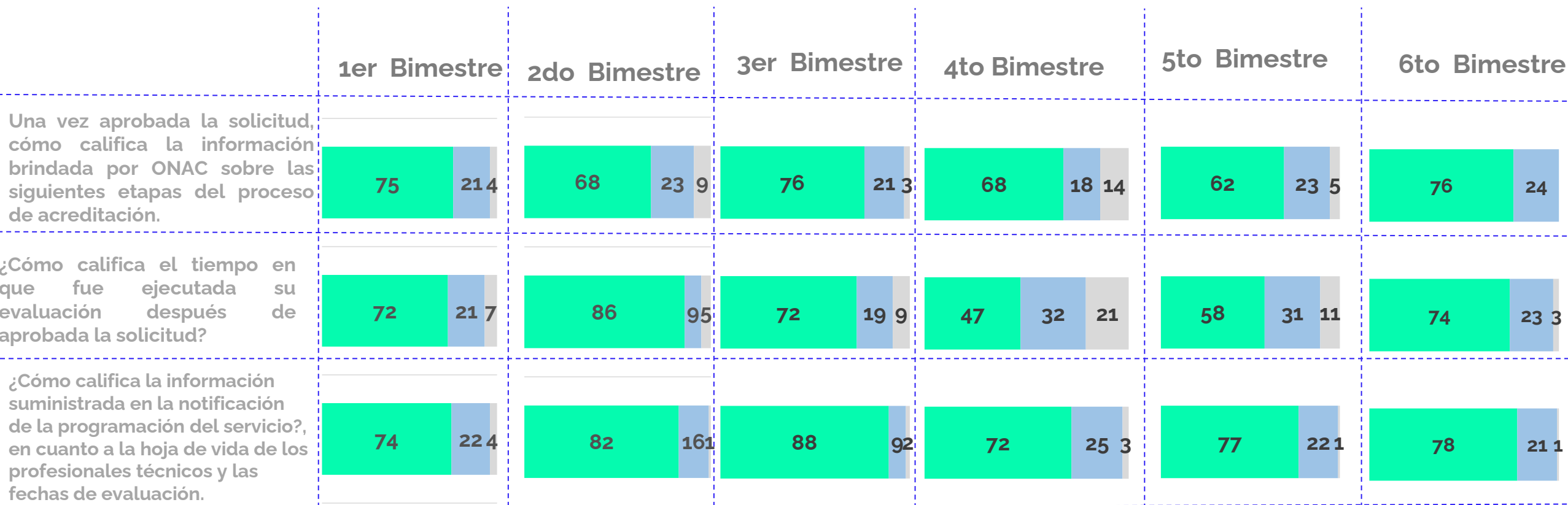
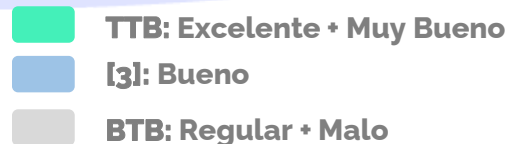
## En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación, cómo califica usted los siguientes aspectos:

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



# Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

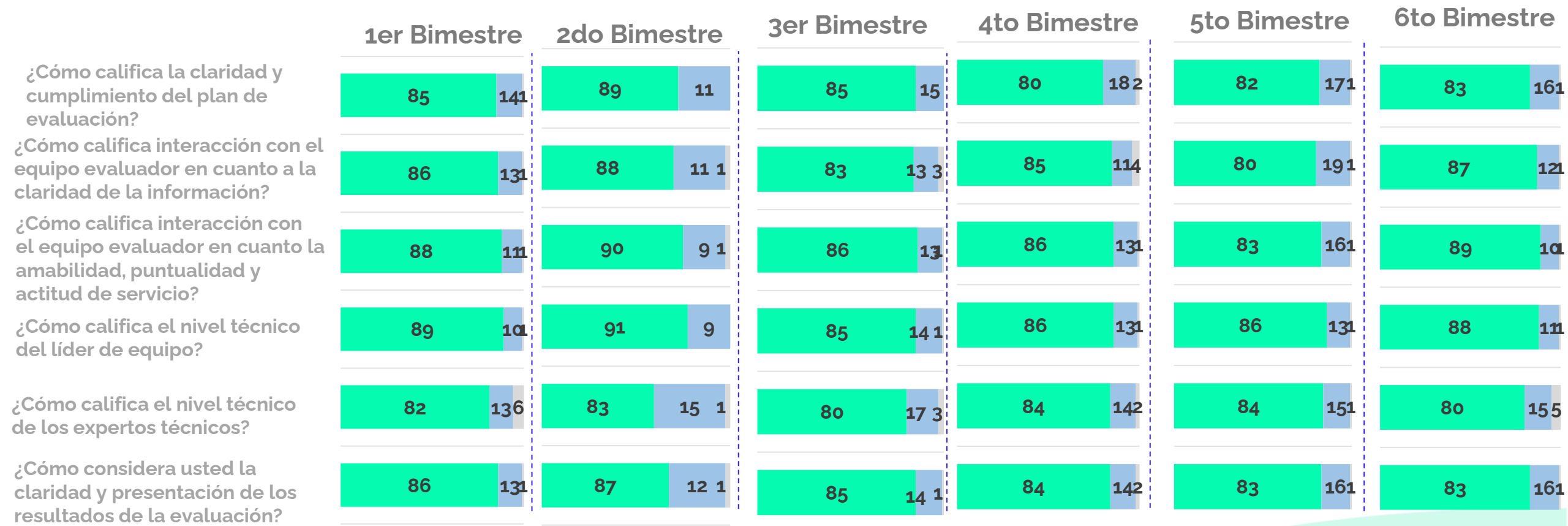




# Etapa de Evaluación

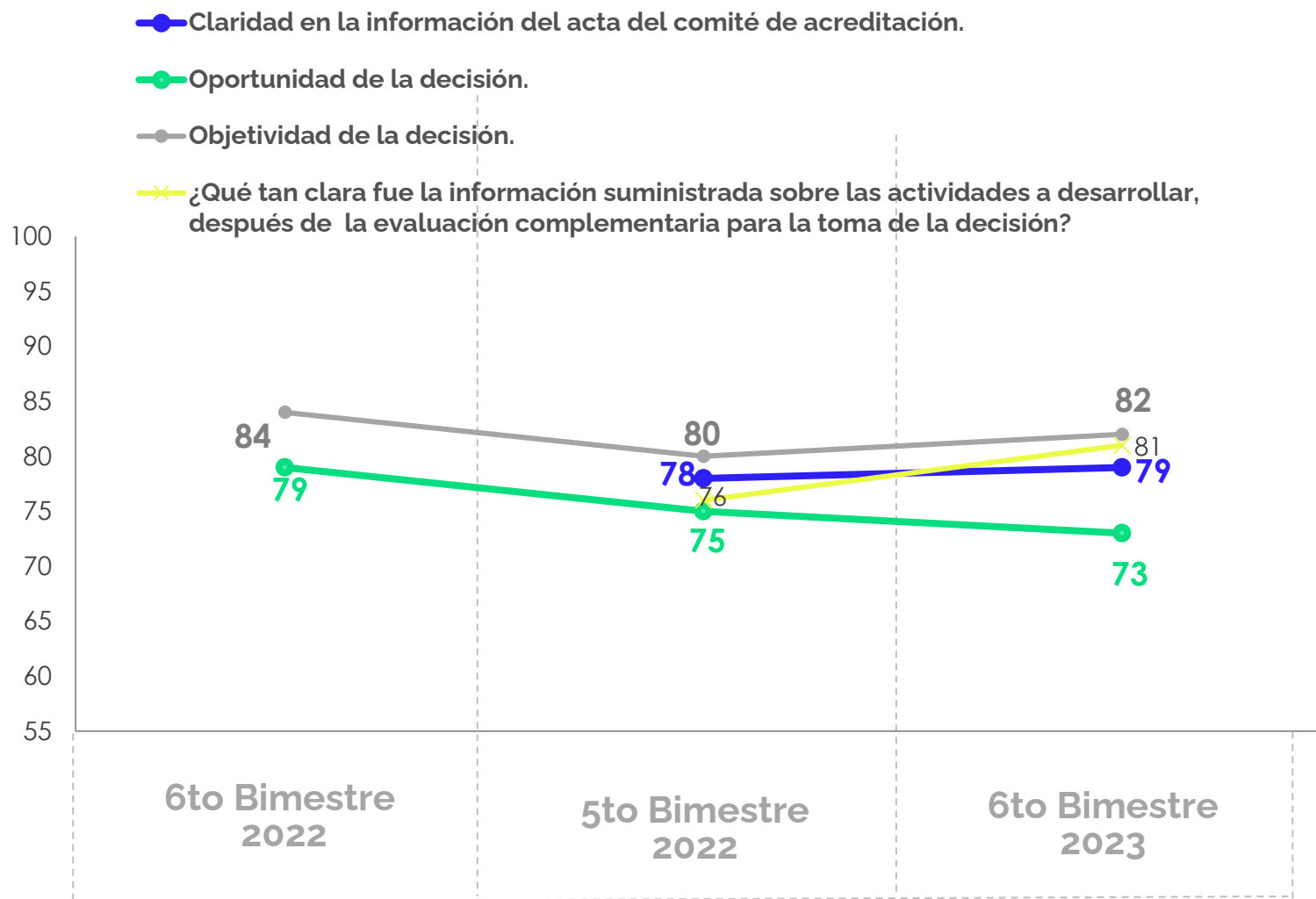
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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



# Etapa de Decisión

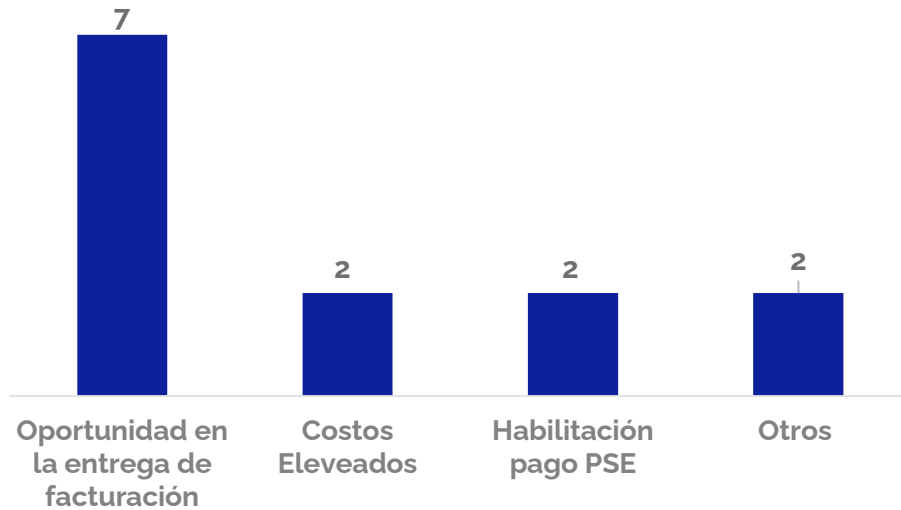
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)  
TTB: Excelente + Muy Bueno



# Observaciones sobre el Servicio

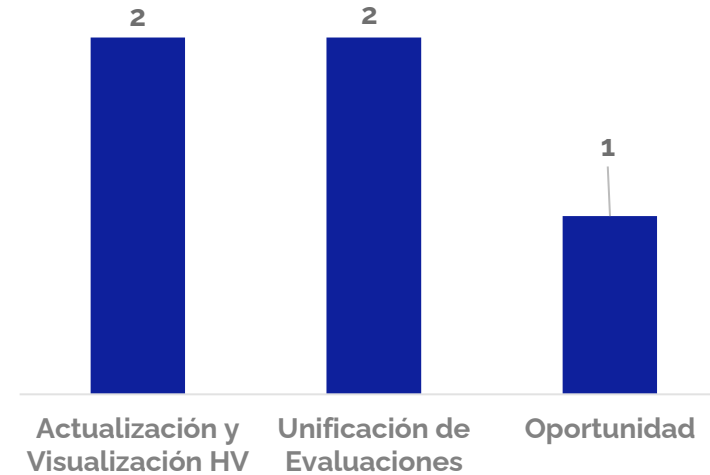


## Cuenta de Cobro y Facturación 13 Comentarios



- ✓ Oportunidad de mejorar gestión para facturación.
- ✓ Mejorar el tiempo de generación de la factura
- ✓ En algunas ocasiones el envío de la factura se demora
- ✓ Costo de servicio muy caro.
- ✓ Los costos están elevados.
- ✓ Al momento de pagar, el funcionario de la parte contable debe comunicarse con ONAC para que se habilite el pago.
- ✓ Mejorar el tema del PSE no tener que pedir autorización.
- ✓ No efectuaron con claridad el monto total de la obligación.

## Programación de Servicio - 5 Comentarios

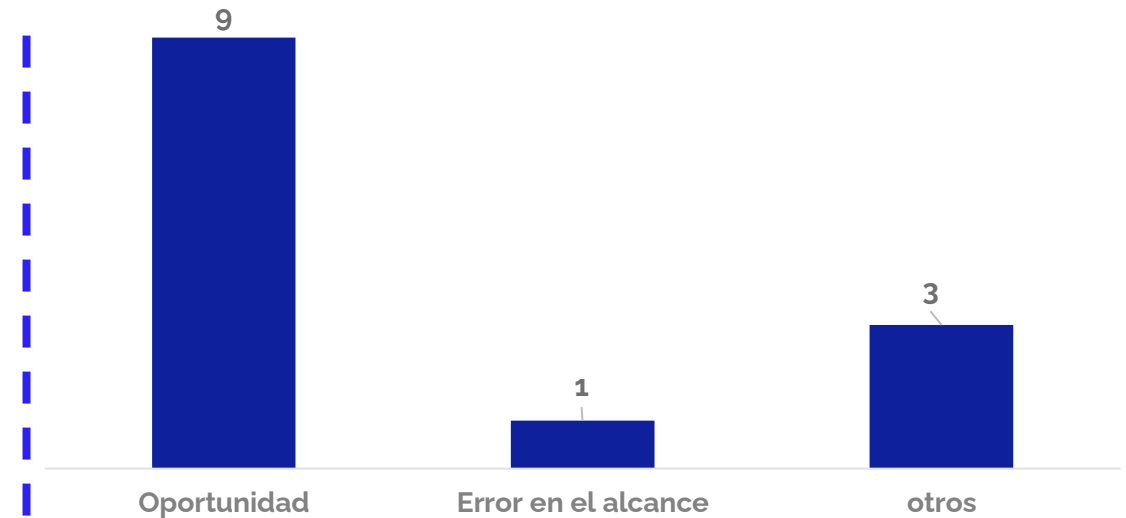


- ✓ Deberían solicitar al equipo evaluador la actualización de las hojas de vida.
- ✓ Tuvimos inconveniente para acceder a la hoja de vida de auditores, sería bueno de pronto que se pudiera ver desde el SIPSO o drive.
- ✓ No fue posible que se programara y asignara el grupo evaluador para unificar auditorías periódicas.
- ✓ Los tiempos de auditoría son muy largos para el tamaño del OEC, siempre les toca quemar tiempo, deberían evaluar las auditorías combinadas SG y Producto.
- ✓ Los tiempos de procesos como ampliaciones o nuevos otorgamientos es muy lento.

## Decisión – 13 Comentarios

### Evaluación – 2 Comentarios

- ✓ En algunos casos se sugiere para el líder auditor ser más preciso y/o puntual con la información que se solicita para llevar a cabo el proceso.
- ✓ Algunos expertos técnicos en realidad no conocen de ciertos productos, sin embargo en su calidad de experto imponen su criterio aun cuando este errado, esto conduce a planes y acciones simplemente para demostrar que están equivocados o acciones, simplemente para satisfacer su opinión.

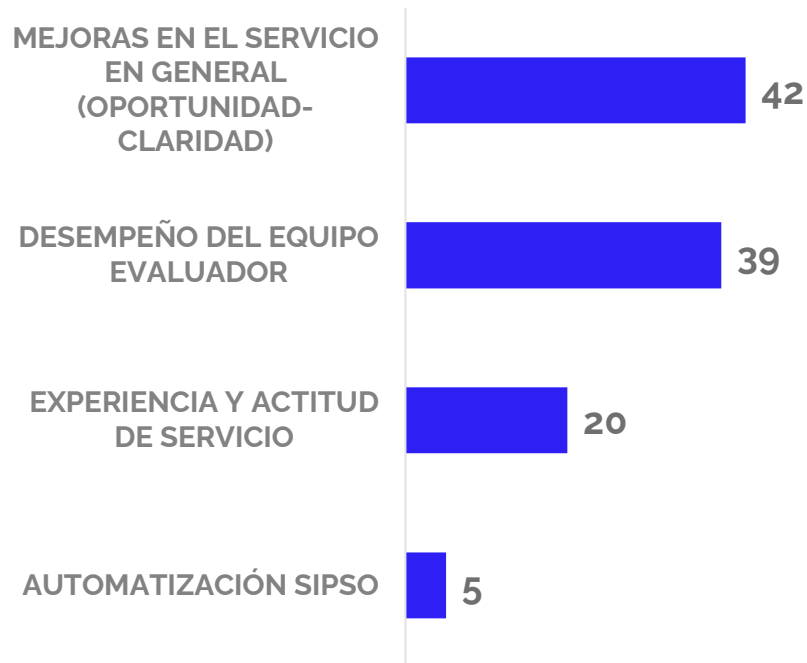


- ✓ Considerar disminuir el tiempo de respuesta de decisión frente a la acreditación.
- ✓ Muy lento el proceso.
- ✓ Los plazos para la revisión y formalización se perciben como excesivamente prolongados.
- ✓ Toma mas tiempo de lo que consideramos adecuado.
- ✓ Error en el alcance acreditado vs. el aprobado por el equipo evaluador.
- ✓ No se tiene acceso al acta de comité de acreditación.
- ✓ Se sugiere que el comité revise antes de emitir, si los hallazgos reportados por los auditores están bien determinados independiente de que si el OEC aprobó los hallazgos, con el fin de evitar posteriores acciones de apelación a las decisiones, que se revise si la tendencia de hallazgos es correcta con relación a lo que están indicado en los programas.

# Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



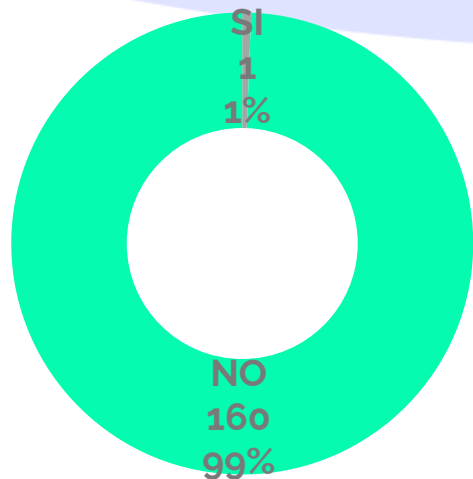
106



- ✓ La facilidad del manejo de la información por la plataforma SIPSO, la comunicación oportuna, la claridad de los requerimientos.
- ✓ Competencia del equipo evaluador.
- ✓ La alta competencia técnica del equipo evaluador y la disposición de todo el personal de ONAC durante el proceso de evaluación.
- ✓ Continuar prestando un excelente servicio .
- ✓ La notificación y el proceso de cargue de la información en SIPSO.
- ✓ El equipo evaluador ha mejorado en humanismo.
- ✓ Buen servicio.
- ✓ Cumplimiento y ayuda referente al sistema SIPSO.
- ✓ La amabilidad del equipo evaluador.
- ✓ La respuesta eficaz del servicio.
- ✓ El conocimiento técnico y la puntualidad del equipo evaluador.
- ✓ Puntualidad y eficiencia en la prestación del servicio.
- ✓ El profesionalismo del equipo evaluador asignado.
- ✓ La claridad en la información. El conocimiento del equipo evaluador. La plataforma SIPSO como medio de interacción que facilito mucho el proceso de la etapa 1.
- ✓ La comunicación e información brindada desde el agente de call center hasta el equipo evaluador. Son claros en tiempos y procedimientos.
- ✓ La ayuda prestada por ONAC para resolución de inconvenientes con el sistema SIPSO.
- ✓ Cumplimiento con los tiempos en cada etapa y la calidez del equipo evaluador,
- ✓ La calidad del equipo evaluador.
- ✓ Claridad y rapidez en el proceso y excelente respuesta a las inquietudes.
- ✓ La claridad en todos los procesos.
- ✓ La claridad de la información, además de la oportunidad en cada una de las etapas a desarrollar.
- ✓ La calidad en el servicio.
- ✓ Oportunidad, servicio, objetividad.
- ✓ El servicio es claro.

## ¿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?

### No conformidades



BASE

1  
(CSG)

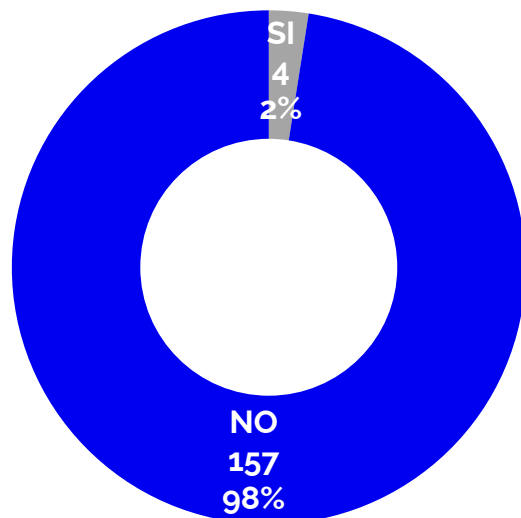
¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?



1  
(CSG)

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

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



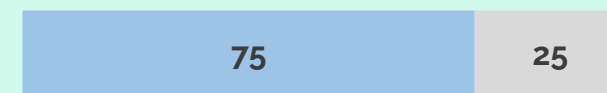
¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



BASE

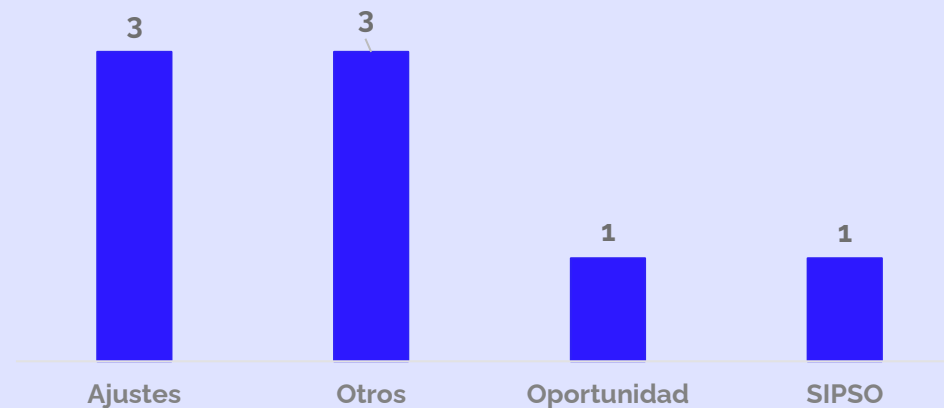
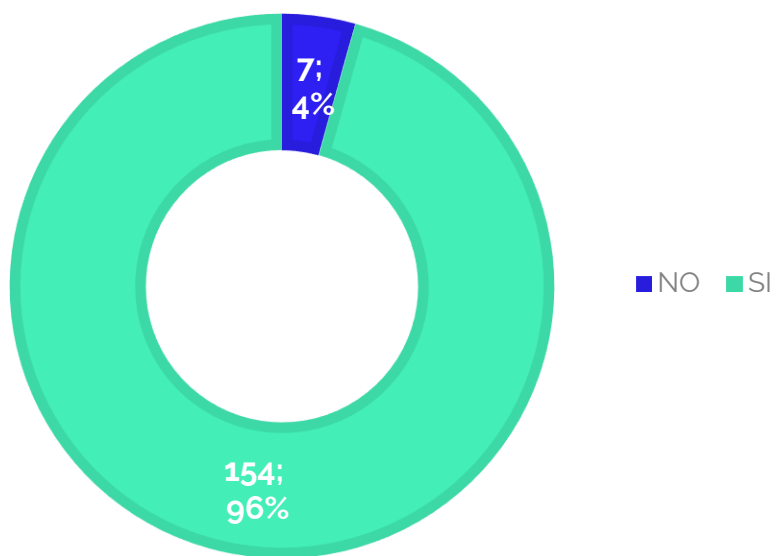
4  
(1 CDA - 1CSG - 1CPR - 1 OIN)

¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?



4  
(1 CDA - 1CSG - 1CPR - 1 OIN)

## ¿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?



- ✓ En algunas oportunidades, especialmente cuando hay varios cambios en la acreditación, es necesario hacer ajustes posteriores. Aunque entiendo que puede ocurrir en caso de acreditaciones extensas como la nuestra
- ✓ Aun se notan diferencias entre organismos en los mismos alcances
- ✓ Mejorar los tiempos de publicación en el Directorio Oficial
- ✓ La plataforma SIPSO no es una plataforma amigable con los auditados.

**iMuchas gracias!**