



Proceso Interno de
Medición de Satisfacción
de los clientes de ONAC

Percepción del Servicio y Satisfacción

Cuarto Bimestre 2022

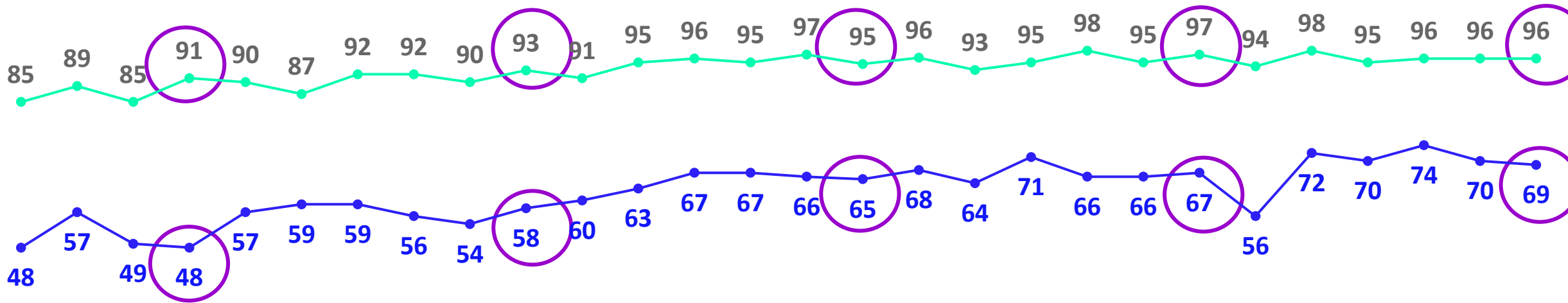
Confianza

INDICADOR CALIDAD GENERAL

¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?



Los datos graficados son porcentajes TTB (%) TTB: Excelente + Muy Bueno T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



| | 1° Bimestre 2018 | 2° Bimestre 2018 | 3° Bimestre 2018 | 4° Bimestre 2018 | 5° Bimestre 2018 | 6° Bimestre 2018 | 1° Bimestre 2019 | 2° Bimestre 2019 | 3° Bimestre 2019 | 4° Bimestre 2019 | 5° Bimestre 2019 | 6° Bimestre 2019 | 1° Bimestre 2020 | 2° Bimestre 2020 | 3° Bimestre 2020 | 4° Bimestre 2020 | 5° Bimestre 2020 | 6° Bimestre 2020 | 1° Bimestre 2021 | 2° Bimestre 2021 | 3° Bimestre 2021 | 4° Bimestre 2021 | 5° Bimestre 2021 | 6° Bimestre 2021 | 1° Bimestre 2022 | 2° Bimestre 2022 | 3° Bimestre 2022 | 4° Bimestre 2022 | |
|-----|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----|
| T3B | 85 | 89 | 85 | 91 | 90 | 87 | 92 | 92 | 90 | 93 | 91 | 95 | 96 | 95 | 97 | 95 | 96 | 93 | 95 | 98 | 95 | 97 | 94 | 98 | 95 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| T2B | 48 | 57 | 49 | 48 | 57 | 59 | 59 | 56 | 54 | 58 | 60 | 63 | 67 | 67 | 66 | 65 | 68 | 64 | 71 | 66 | 66 | 67 | 56 | 72 | 70 | 74 | 70 | 69 | |

IV BIMESTRE 2022

FICHA TÉCNICA

Población Total:

370

Porcentaje de
efectividad

52%

Encuestas
Efectivas

191

Dir. Técnica
Nacional

124 = 65%

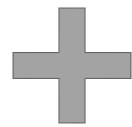


Dir. Técnica
Internacional

67 = 35%

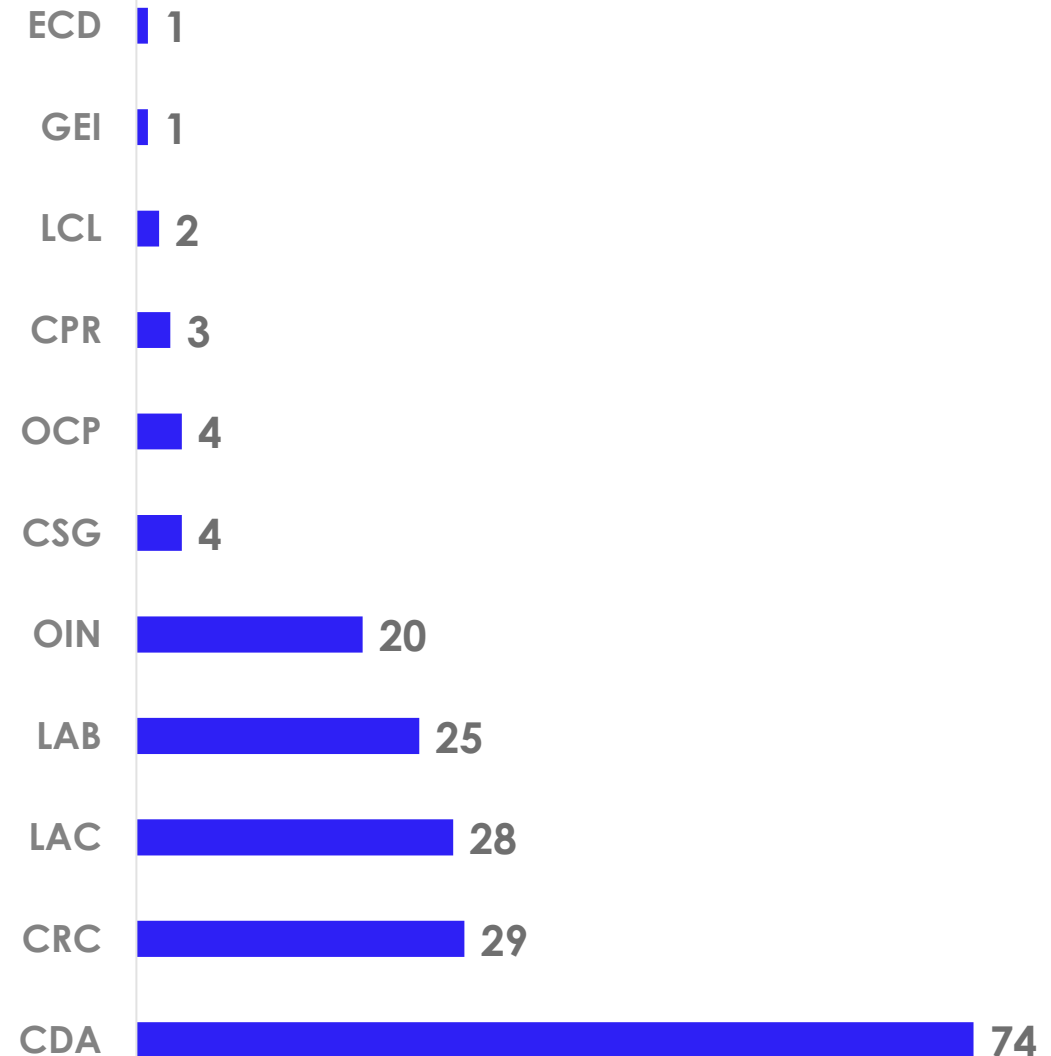
Julio

92 = 48%



Agosto

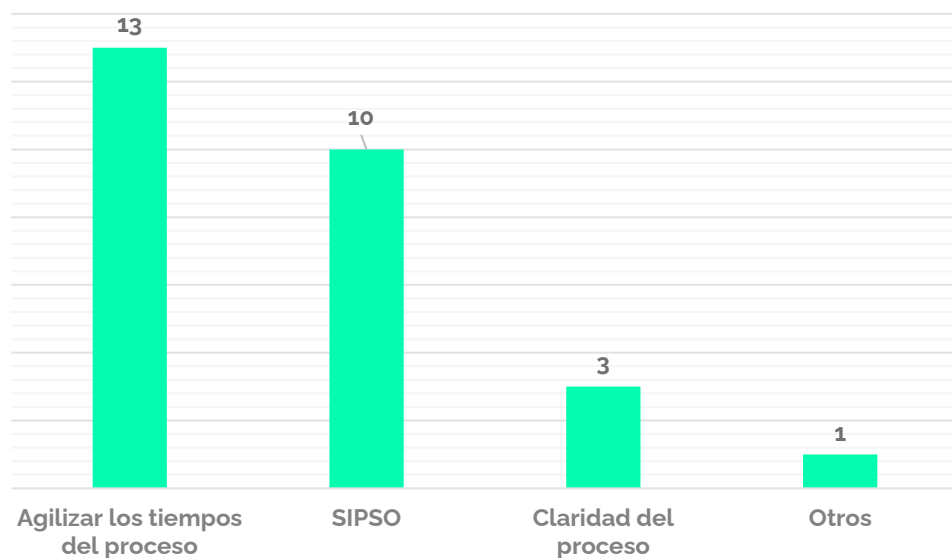
99 = 52%



COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS

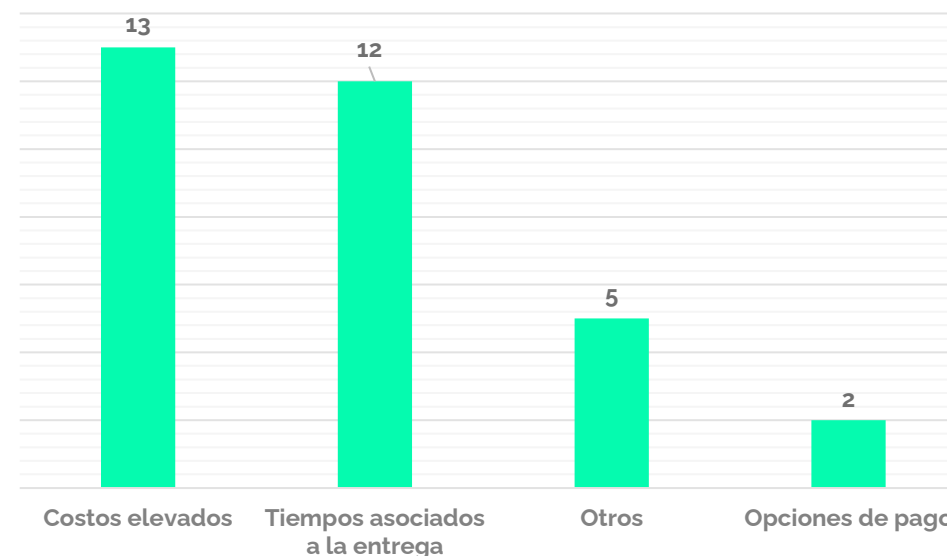
Aspectos por mejorar en el servicio

Solicitud - 27 Comentarios



- ✓ Que se demoren menos.
- ✓ Agilidad en tiempos de respuesta.
- ✓ SIPSO no es un aplicativo fácil de manejar y el cargue de la información es tedioso.
- ✓ La plataforma SIPSO no agiliza el proceso. Lo despersonaliza y el OEC queda en manos de un software.
- ✓ Brindar una mayor explicación del proceso.
- ✓ Claridad en las observaciones y correcciones a realizar.
- ✓ Revisión documental mas breve, sobre todo si va ser objeto de observaciones

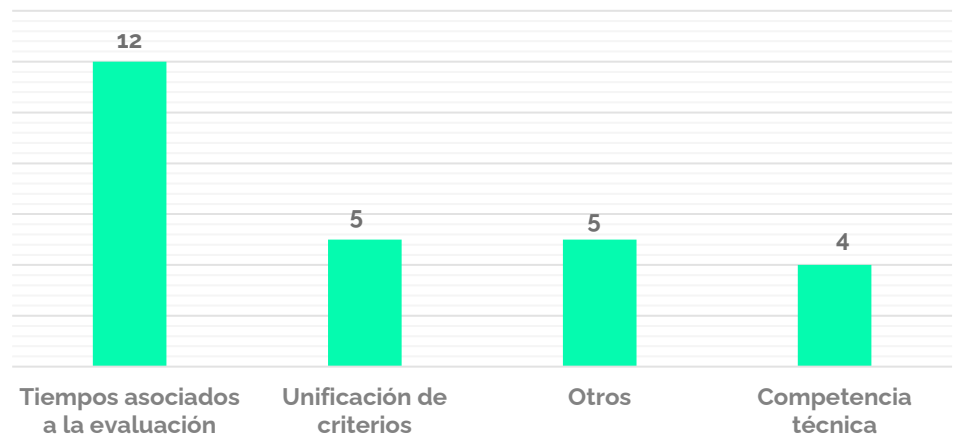
Cotización - 32 Comentarios



- ✓ Verificar los precios establecidos, ya que en comparación con otros organismos de acreditación, esto son demasiado elevados y se hace difícil mantener e incrementar las magnitudes acreditadas por dicha razón.
- ✓ Determinar exactamente el costo de los días requeridos sin que incurramos en mayores gastos.
- ✓ Ajustar los tiempos de respuesta una vez recibida la solicitud.
- ✓ Envío más rápido de la cotización.
- ✓ Flexibilidad.
- ✓ Mayor apoyo y soporte técnico a los organismos a acreditarse
- ✓ El pago anticipado sin factura es un verdadero lío para grandes empresas, la cuenta de cobro no sirve.
- ✓ Alertar el pago de la cotización.

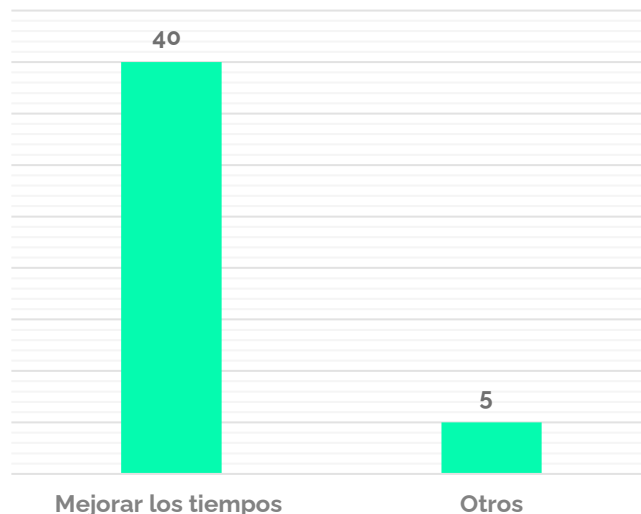
Aspectos por mejorar en el servicio

Evaluación - 26 Comentarios



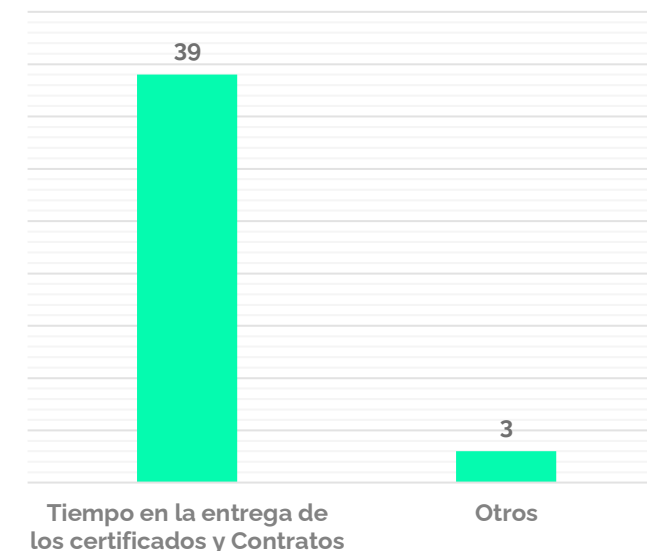
- ✓ Tiempos de evaluación en sitio muy largos.
- ✓ El tiempo de evaluación es muy amplio ya que solo tenemos una magnitud acreditada.
- ✓ Auditores deben de unificar los criterios de evaluación.
- ✓ La diferencia de criterios que tienen los evaluadores.
- ✓ Cuando se requiere ampliación debe tener prioridad en la programación.
- ✓ Se debe procurar que exista coherencia entre las reglas exigidas y las obligaciones de ONAC.
- ✓ Que los evaluadores a demás de tener un enfoque técnico, también tengan un enfoque estratégico y busquen el mejoramiento de los sistemas de gestión.
- ✓ Competencia de los auditores.

Decisión - 45 Comentarios



- ✓ Ajustar el tiempo de decisión dado que cuando llega la decisión ha pasado medio año del periodo.
- ✓ Mas celeridad en el proceso.
- ✓ Recomendamos mejorar los tiempos de respuesta en cuanto a la decisión.
- ✓ Los tiempos que actualmente toma la decisión final.
- ✓ Dejar claro todos los requisitos que debe cumplir un OEC para que ONAC pueda iniciar un proceso de toma de decisión y que aplique en igualdad de condiciones.
- ✓ No ser tan radicales en la toma de decisión
- ✓ Mucho hallazgo que no aporta valor .

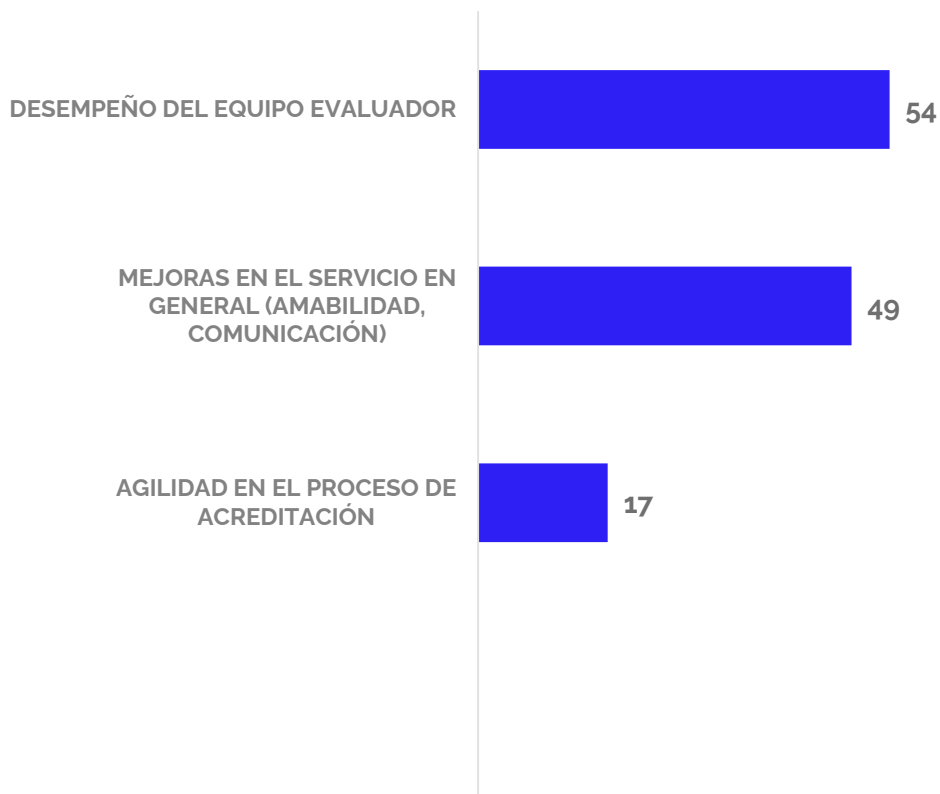
Oficialización - 42 Comentarios



- ✓ Mejor tiempo de publicación de eso dependemos las empresas.
- ✓ Mas celeridad en el proceso.
- ✓ Disminuir la demora en actualización de los certificados de acreditación.
- ✓ Va relacionada con la decisión.
- ✓ Validar los tiempos para que sean un poco mas cortos.
- ✓ Gestión del tiempo.
- ✓ Debe haber un mejor trato a los organismos, trato de clientes .
- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta.

Aspectos Positivos del servicio

120 comentarios +



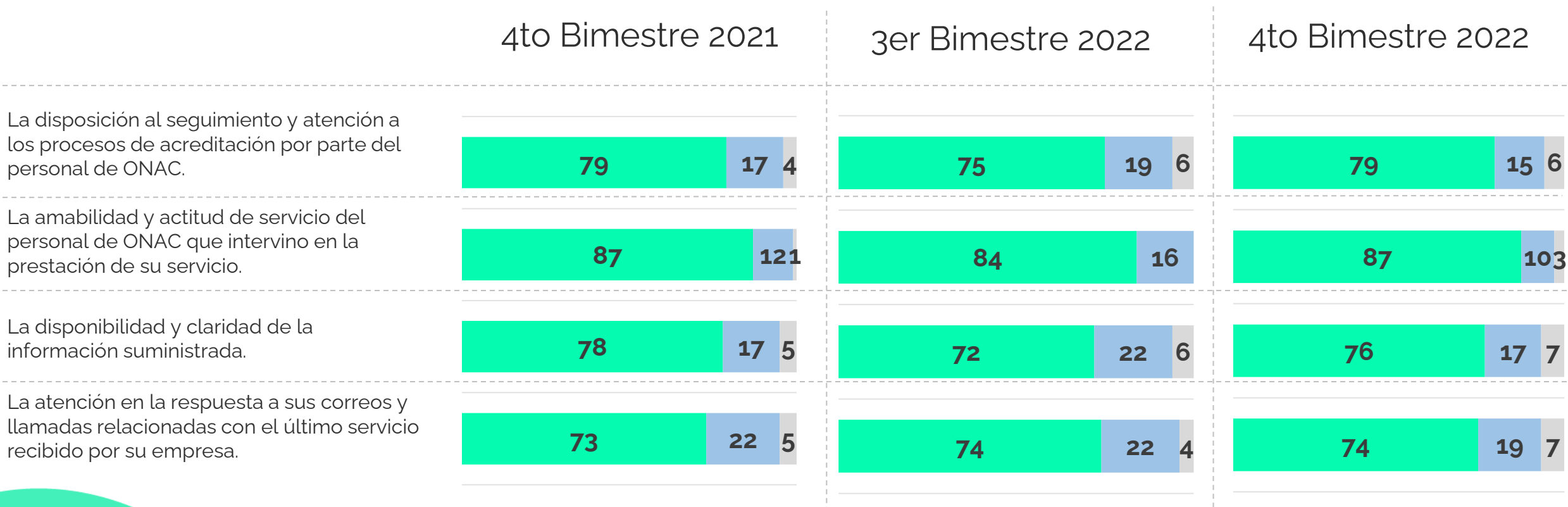
- ❖ El conocimiento técnico y el servicio del evaluador .
- ❖ La amabilidad y disposición del auditor.
- ❖ El desempeño y competencia de los evaluadores.
- ❖ Todos los aspectos son positivos, sin embargo, cada servicio siempre es la oportunidad de mejora de nosotros como OEC y seguir brindado un servicio de alta calidad.
- ❖ Claridad en la evaluación aporte al mejoramiento organizacional.
- ❖ El soporte de la coordinación técnica .
- ❖ El servicio prestado por la ONAC, fue optimo, la evaluación ejecutada se realizo de forma adecuada.
- ❖ Cumplimiento de la normatividad durante todo el proceso de acreditación.
- ❖ Respuestas oportunas ante no conformidades.
- ❖ Hubo claridad en el plan de evaluación, en los hallazgos encontrados, cada tema presentado se discutió de la mejor manera.
- ❖ Proceso transparente y claro.
- ❖ Cumplimiento y excelente servicio.
- ❖ La atención en las visitas de auditoria.
- ❖ La calidad del personal que presto el servicio, el conocimiento de los auditores, excelentes profesionales. .
- ❖ Acompañamiento que ofrecen en cada etapa de los diferentes procesos relacionados con gestión de acreditación, cuentas de cobro y documentación.
- ❖ Puntualidad, gran conocimiento técnico ,excelente disposición.
- ❖ El conocimiento técnico de los evaluadores y su buena disposición de trabajo.
- ❖ Servicio competente
- ❖ Objetividad en la evaluación, competencia técnica del equipo evaluador.
- ❖ El profesionalismo y amabilidad del equipo evaluador
- ❖ La calidad del personal auditor
- ❖ Cada visita de la entidad genera aprendizaje y una mejo continua a la organización.
- ❖ Puntualidad, amabilidad, consistencia técnica del evaluador, conocimiento técnico, actitud, claridad en la información.
- ❖ Buenas competencia del auditor.
- ❖ Personal capacitado y muy cordial.
- ❖ El servicio es positivo para nuestra organización nos ayuda a mantener un excelente servicio.
- ❖ La atención del personal de ONAC, excelente siempre atentos a despejar dudas.
- ❖ La claridad y el amplio conocimiento de el evaluador.

ACTITUDES CLAVE

¿Cómo califica a ONAC con relación a...

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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

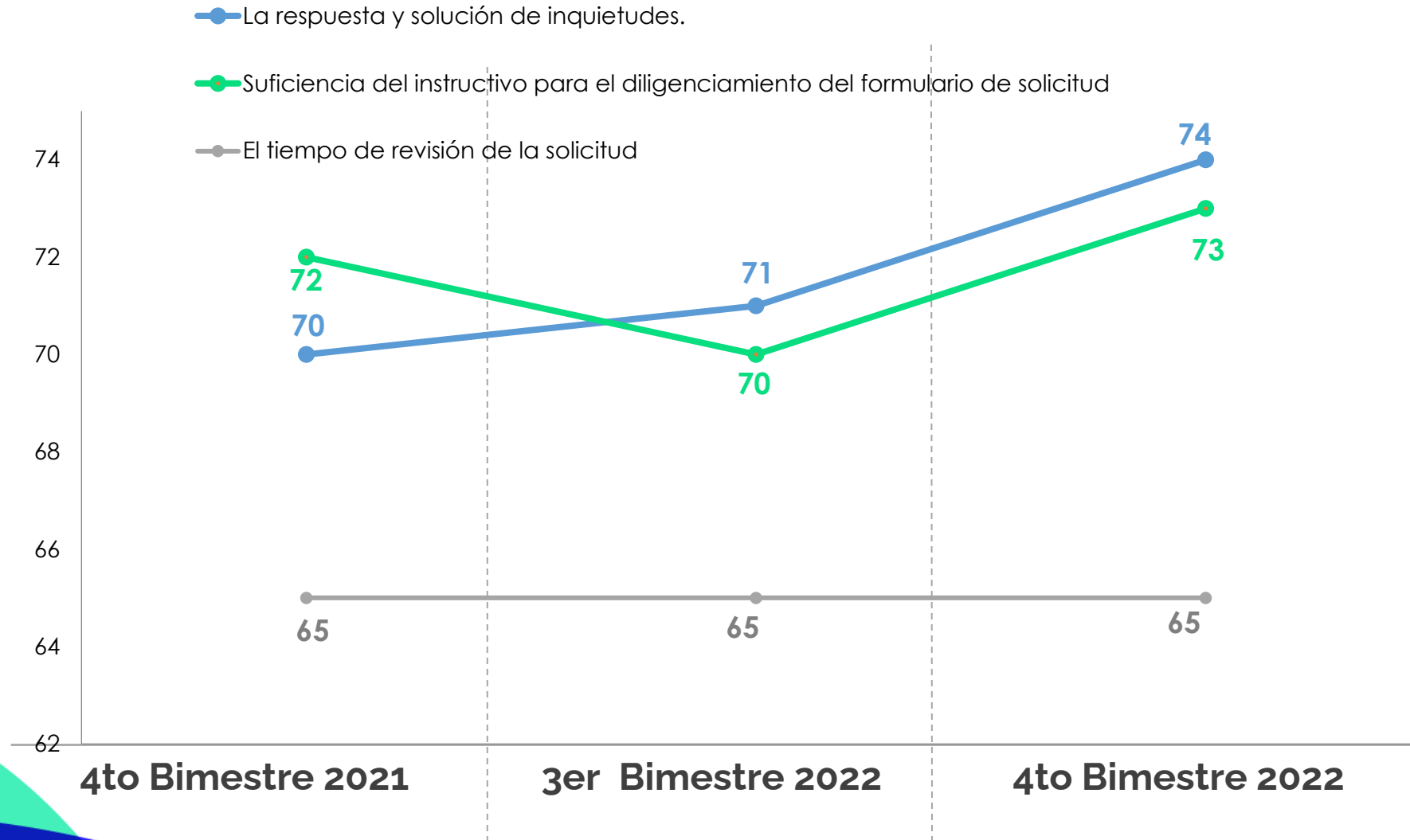


¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

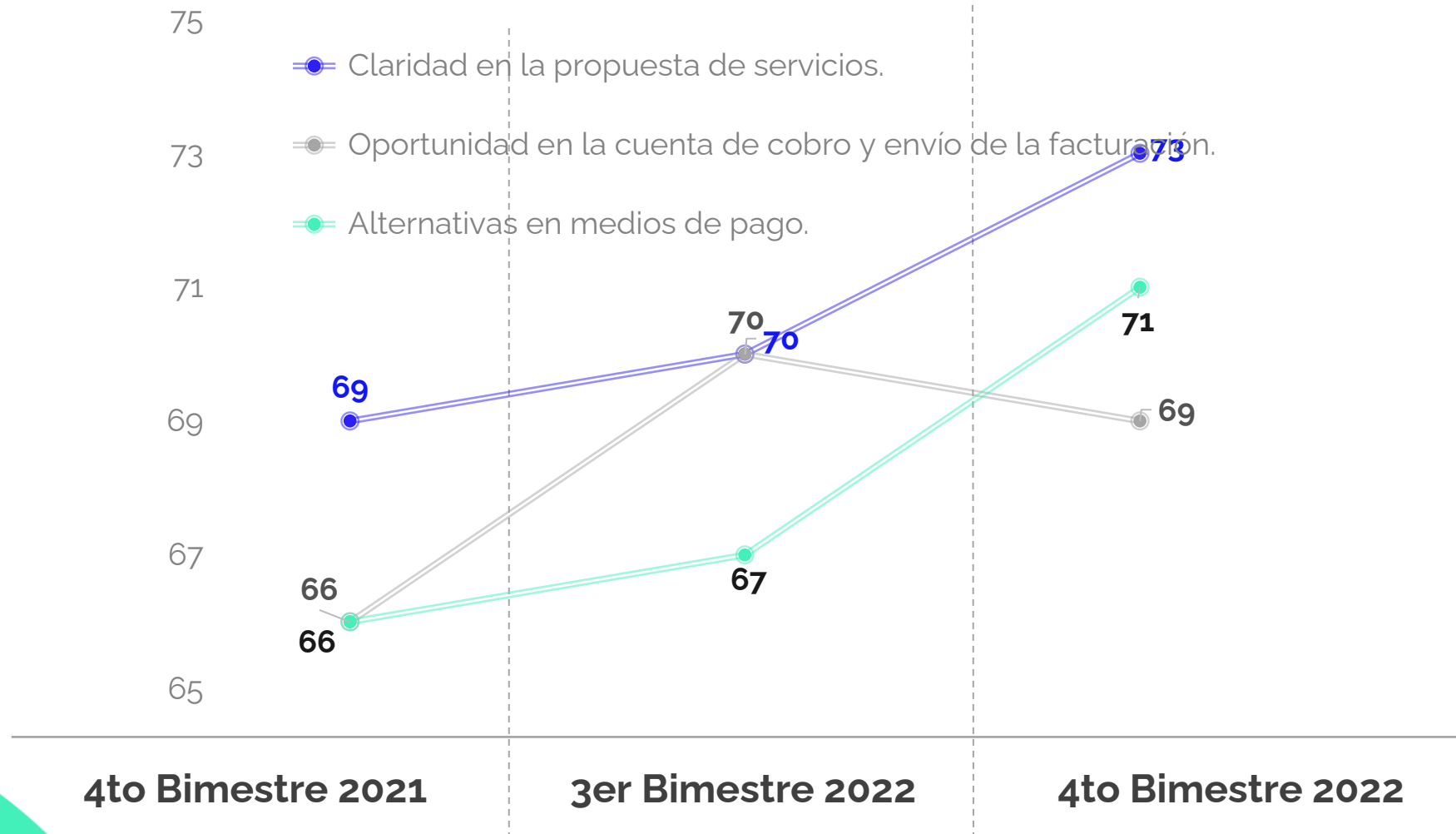
TTB: Excelente + Muy Bueno



¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

TTB: Excelente + Muy Bueno

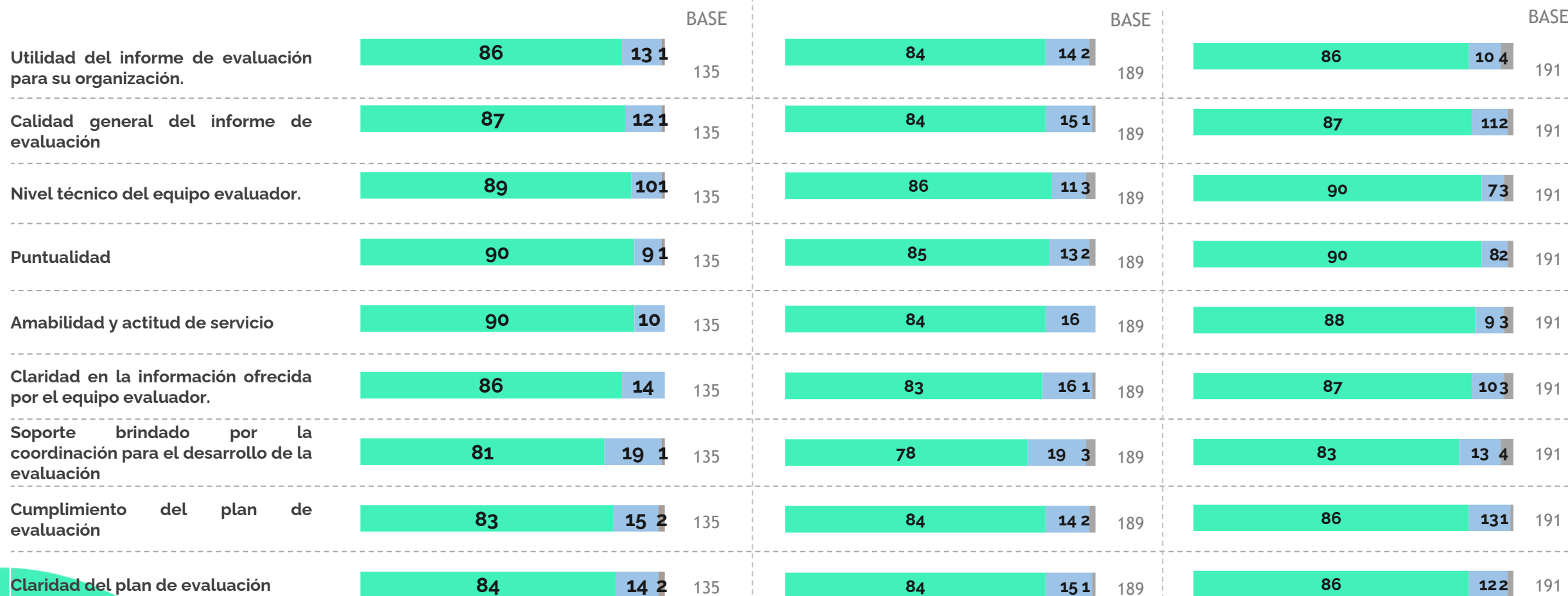


¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



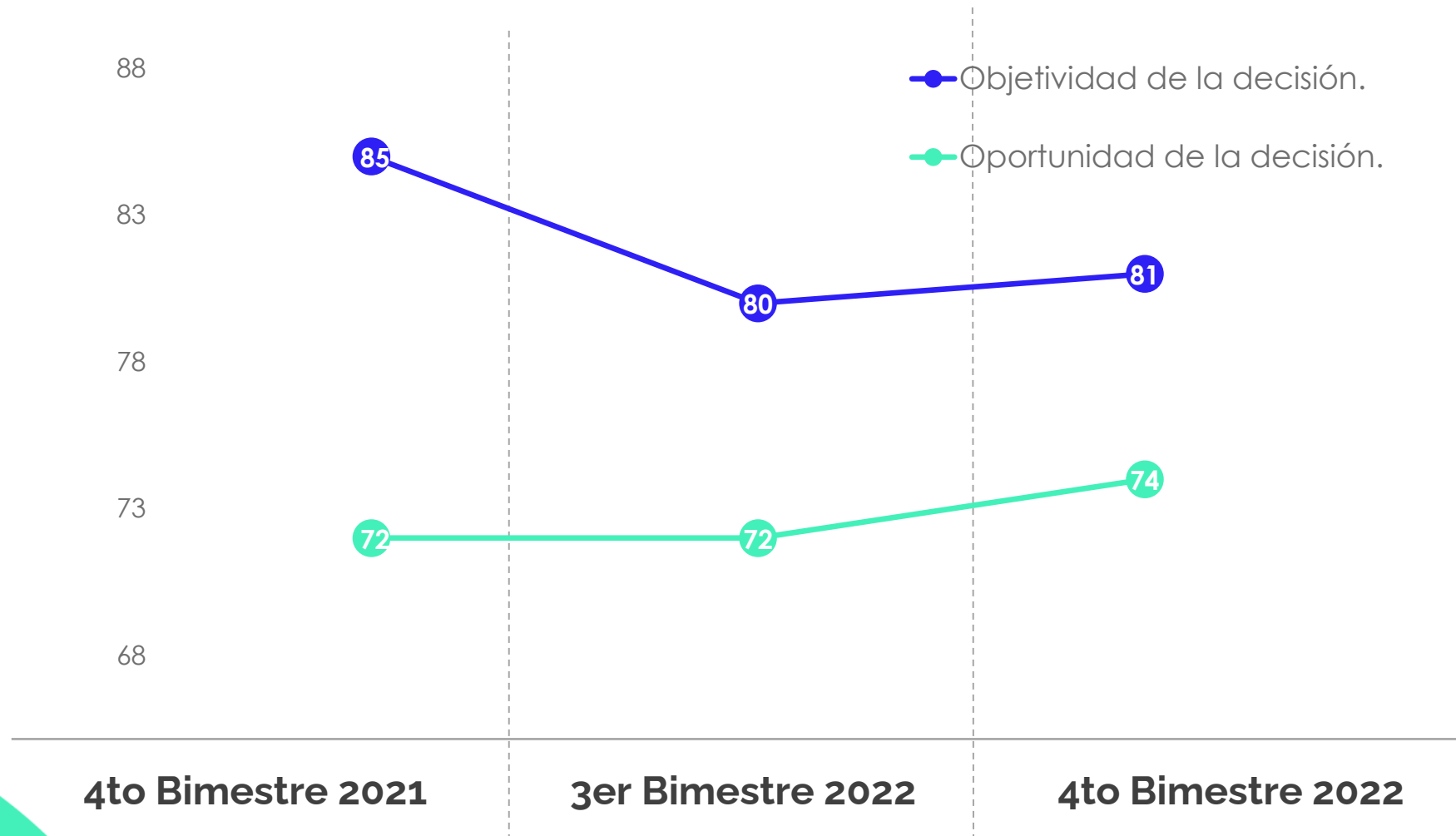
4to Bimestre 2021

3er Bimestre 2022

4to Bimestre 2022

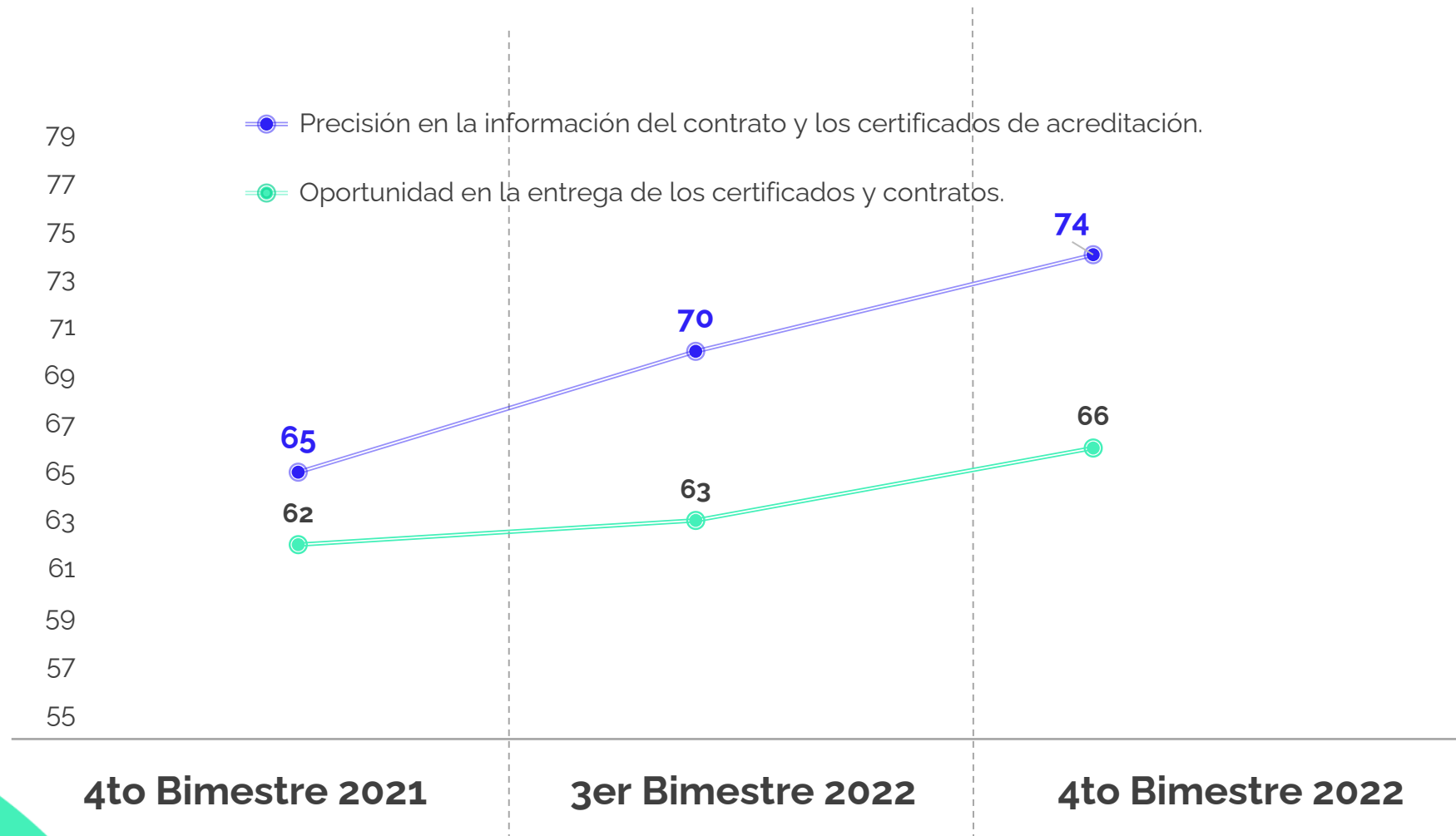
Cómo califica en general la etapa de DECISIÓN de la acreditación?

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



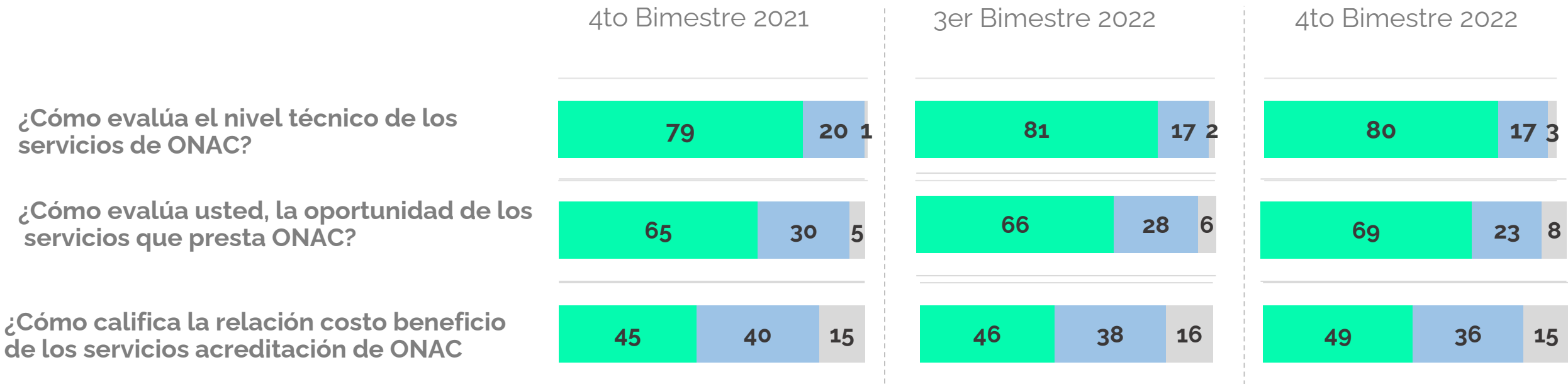
Después de recibir la notificación de la decisión ¿Cómo califica en general la entrega de los certificados de acreditación y/o documentos contractuales?

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



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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

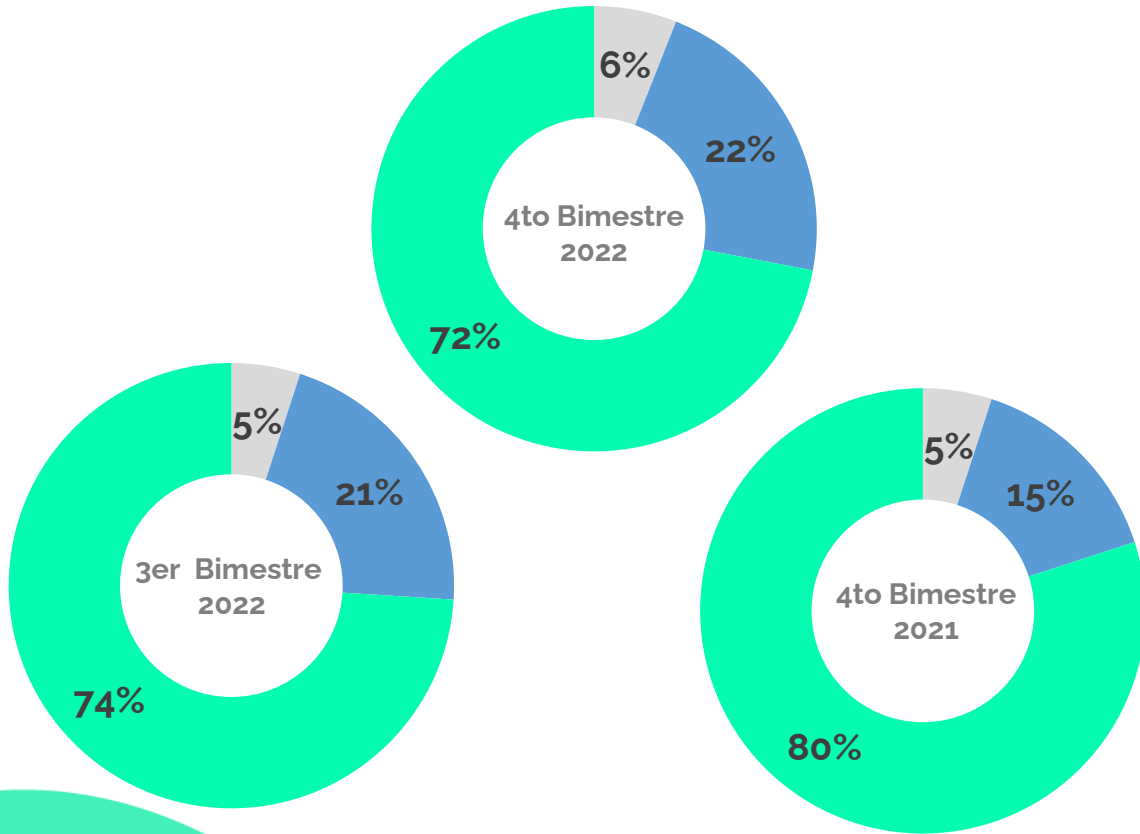


TTB: Extremadamente probable + Muy probable

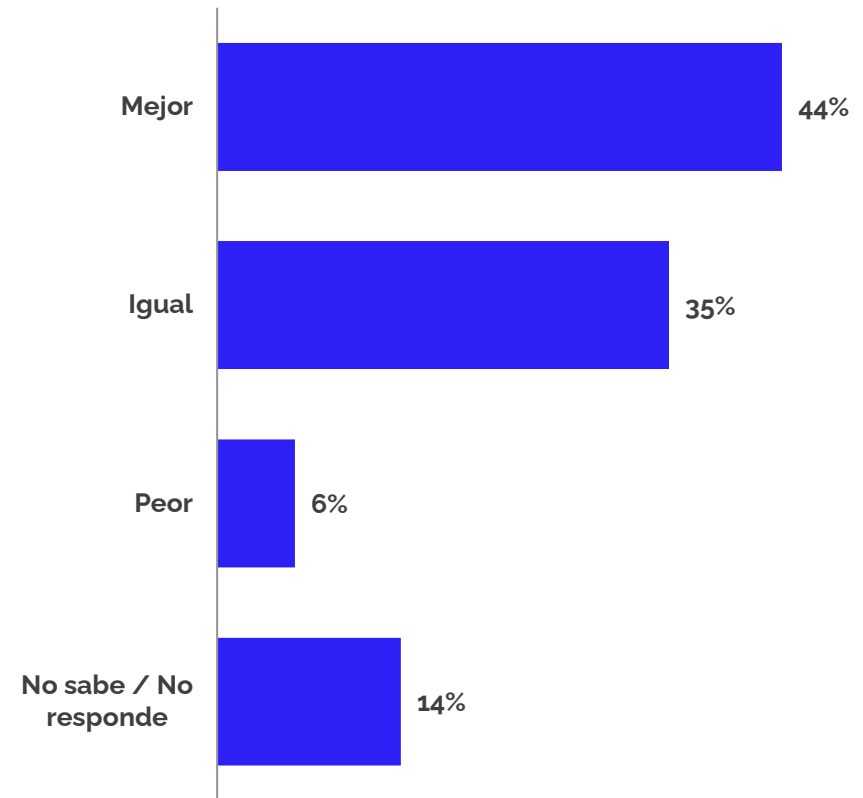
[3]: Probable

BTB: Poco probable + Nada probable

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



¿Cómo califica usted la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores



iMuchas gracias!