

RENDICIÓN DE CUENTAS SAE 2016 EVALUACIÓN CIUDADANA EN EL PROCESO DE RDC 2016

Encuesta para evaluación ciudadana

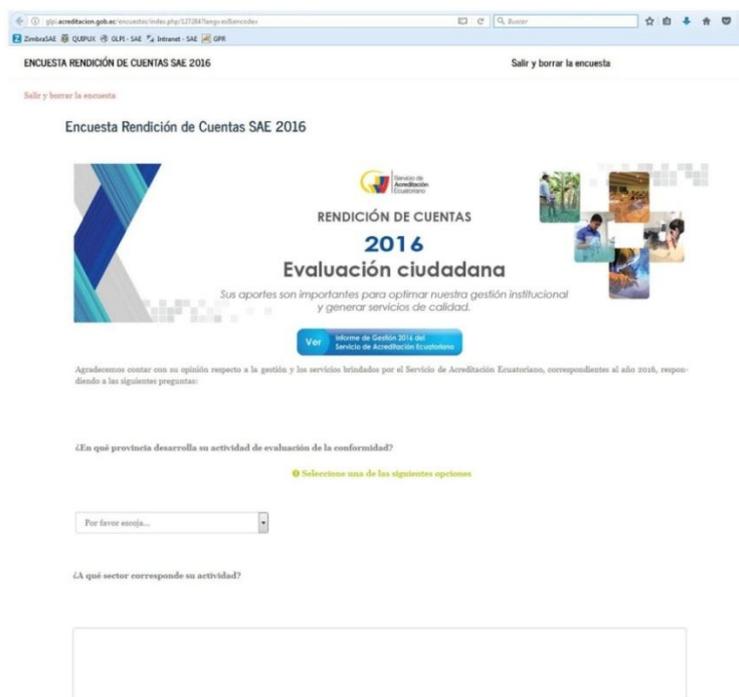
Tal como realizó el sector de Producción la Rendición de Cuentas, se aplicó una encuesta en línea dirigida al público objetivo del SAE, para obtener aportes y sugerencias sobre la gestión realizada y los servicios que brinda la institución.

Difusión virtual

La encuesta se envió a través de correo electrónico institucional y estuvo disponible en la página web del SAE. Al iniciar la encuesta, el grupo objetivo podía acceder, mediante un enlace, a la presentación detallada del informe de Rendición de Cuentas SAE 2016, información necesaria para que los encuestados puedan emitir su criterio y formular sus aportes.

A continuación las preguntas que se expresaron en la encuesta:

- 1.- ¿En qué provincia desarrolla su actividad de evaluación de la conformidad?
- 2.- ¿A qué sector corresponde su actividad?
- 3.- ¿Cómo evalúa la gestión del SAE en los sectores en que está acreditado su OEC?
- 4.- Exponga sus aportes y sugerencias para una mejor gestión institucional, importantes para generar proyectos y procesos para actividades de acreditación de evaluación de la conformidad en el país.



The screenshot shows a web browser window with the URL www.acreditacion.gob.ec/encuestas/index.php/127284/?lang=es&idencuesta=.... The page title is 'ENCUESTA RENDICIÓN DE CUENTAS SAE 2016'. Below the title, there is a navigation link 'Salir y borrar la encuesta'. The main content area features a header with the SAE logo and the text 'RENDICIÓN DE CUENTAS 2016 Evaluación ciudadana'. A sub-header reads: 'Sus aportes son importantes para optimizar nuestra gestión institucional y generar servicios de calidad.' Below this is a blue button labeled 'Ver Informe de Gestión 2016 del Servicio de Acreditación Ecuatoriano'. A paragraph of text follows: 'Agradecemos contar con su opinión respecto a la gestión y los servicios brindados por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano, correspondientes al año 2016, respondiendo a las siguientes preguntas:'. The first question is '¿En qué provincia desarrolla su actividad de evaluación de la conformidad?'. Below the question is a yellow instruction: 'Selecione una de las siguientes opciones'. There is a dropdown menu with the text 'Por favor escoja...'. The second question is '¿A qué sector corresponde su actividad?'. Below this question is a large empty text box for providing input.

¿Cómo evalúa la gestión del SAE en los sectores en que está acreditado su OEC?

Exponga sus aportes y sugerencias para una mejor gestión institucional, importantes para generar proyectos y procesos para actividades de acreditación de evaluación de la conformidad en el país:

Enviar

Resultados

En el proceso de evaluación ciudadana, se envió la encuesta virtual a los representantes de los organismos evaluadores de la conformidad acreditados, en proceso de acreditación y designados.

De 513 envíos realizados a la base de datos de la unidad de Comunicación Social (representantes de los organismos evaluadores de la conformidad acreditados, en proceso de acreditación y designados, se detectaron 105 ingresos a la encuesta y lectura del informe de gestión SAE 2016.

De este grupo 28 personas respondieron todos los campos solicitados, 7 personas lo hicieron de manera incompleta y 70 no completaron la encuesta.

Encuestas recibidas	Número
Encuestas completas	28
Encuestas incompletas	7
Encuestas sin respuesta	70
Total encuestas	105

De las 28 respuestas se recopilaron 32 aportes.

Estos aportes fueron validados por la institución y se generaron los compromisos en torno a las temáticas generales con la finalidad de mejorar la gestión y los servicios del SAE, que serán reportados en el sistema del CPCCS para ejecutarse en el presente año fiscal.

Tabulación de aportes

Aportes	Número
Tiempo de respuesta del SAE en el proceso de acreditación	10
Número de expertos y evaluadores calificados	6
Publicación y acceso virtual a documentos sobre acreditación	5
Capacitación	3
Nuevos esquemas de acreditación	2
Coordinación con OEC para planes de mejora continua	2
Tarifas y facturación a tiempo	1
Eventos de difusión	1
Atención al cliente	1
Total aportes	32



Aportes ciudadanos

No.	Provincia	Aporte clasificado	N° de aportes	Sector del OEC	Aportes y sugerencias para actividades de acreditación de evaluación de la conformidad en el país:
1	Pichincha	Tiempo de respuesta del SAE en proceso de acreditación.	10	Organismo de certificación de sistemas de gestión	Mejorar los tiempos de respuesta de los procesos de acreditación
2	Pichincha			Laboratorio de servicios químicos ambientales	Se debería disminuir los tiempos de respuesta por parte del servicio de acreditación ecuatoriano
3	Pichincha			Laboratorio de ensayos	Existe mucha demora en las respuestas de los tramites ingresados al SAE como por ejemplo expedientes de auditorías, respuestas de acciones correctivas, cuando solicitan evidencias adicionales y en la aprobación de los expedientes de los laboratorios si acreditan o no
4	Guayas			Laboratorios de alimentos	Celeridad en las respuestas a las solicitudes enviadas al SAE por parte de los OECS
5	Guayas			OEC público	Los tiempos de respuesta han bajado, anteriormente se tenía una respuesta más rápida
6	Pichincha			Laboratorio de ensayos para derivados de hidrocarburos	Deben agilizar los procesos para enviar las resoluciones por el SAE.
7	Pichincha			Sector hidrocarburífero	El SAE debería acortar los tiempos para poder abarcar más campos en la acreditación.
8	Pichincha			Sector alimenticio	Además agilizar los trámites en cuanto a respuestas, ya sea para inscripción de nuevos inspectores o lo que se refiere a la renovación de la acreditación.
9	Guayas			Hidrocarburífero	Sería importante que SAE aumente su eficiencia con relación a los procesos, muchas veces los trámites, consultas, evaluación se demoran demasiado tiempo.
10	Pichincha			Sector hidrocarburífero	Pertenece Sector hidrocarburífero, estamos en el proceso de acreditación como Organismo de Inspección desde del mes de febrero del año 2016, para cinco alcances, y no hemos podido culminar ninguno, ya que cada vez nos emiten nuevas no conformidades y además los tiempos de respuestas son extensos.
16	Guayas	Número de expertos y evaluadores calificados.	6	OEC público	Ampliar su red de expertos y está debería estar publicada en la página web.
17	Guayas			Hidrocarburífero	La gestión del SAE en el sector que nos desempeñamos ha sido la adecuada, sin embargo se necesita un poco más de coordinación y seguimiento a los organismos de inspección ya que muchos criterios de evaluación no se encuentran bien definidos.
18	Loja			Ensayos de laboratorio en matriz aguas	Uniformidad de criterios de los evaluadores, hay casos que para unos evaluadores las evidencias presentadas son suficientes pero para otros no
19	Pichincha			Sector hidrocarburífero	Tener una mayor cantidad de expertos técnicos para que las acreditaciones en diversos campos.
20	Pichincha			Hidrocarburífero.	Mantenemos una acreditación de la norma ISO 17025 desde el año 2014, recibimos las evaluaciones de vigilancia no.1 y no. 2 de forma oportuna y los tiempos establecidos en el plan inicial de mantenimiento, sin embargo desde el mes de marzo del presente año al llamar a consultar a la persona designada de llevar nuestro expediente nos indicó que hubo un cambio administrativo y hasta la presente fecha y después de algunos mails enviados, desconocemos la persona designada a llevar nuestro expediente y la fecha en la que se realizaría la auditoría de vigilancia no. 3. Comprendemos los cambios internos de su organización sin embargo nosotros debemos de forma adicional cumplir con los requisitos establecidos por la agencia de regulación y control hidrocarburífero para mantener nuestro sistema acreditado.
21	Tungurahua			Laboratorio clínico	Se incremente el número de evaluadores con formación en el desarrollo de pruebas en el campo de laboratorios clínicos. Debido a la poca cantidad de evaluadores se envían siempre a los mismo seguidamente y esto hace que se disminuya la imparcialidad de los mismos al momento de la auditoria. Que se haga totalmente funcional la sucursal de Guayaquil, ya que cuando se necesita alguna asesoría, curso o tramite todo se concentra en Quito y a veces por la distancia se complica realizar los trámites.

No.	Provincia	Aporte clasificado	N° de aportes	Sector del OEC	Aportes y sugerencias para actividades de acreditación de evaluación de la conformidad en el país:
11	Pichincha	Publicación y acceso virtual a documentos sobre acreditación.	5	Certificación de personas	Mejorar la visualización y acceso de procedimientos o formularios.
12	Pichincha			Certificación de personas	Mejorar las notificaciones de creación o cambios de procedimientos o formularios para el proceso de acreditación y seguimiento.
13	Pichincha			Laboratorio clínico	La página web sea más fácil de manejar sobre todo cuando se quiere consultar documentos no es fácil encontrarlos y el buscador al colocar el nombre del documento casi nunca los encuentra
14	Pichincha			Análisis de laboratorio físico-químico de efluentes	Considero que el SAE debe realizar una comunicación de las actualizaciones de las normas, lo cual no implica que debe entregar al OEC, si no para que el organismo acreditado este pendiente la adquiera e implemente sus cambios.
15	Pichincha			Laboratorio de ensayos para derivados de hidrocarburos	Como sugerencia es que en la página web publiquen los documentos del SAE, así los usuarios podemos buscar directamente si existen cambios en algunos de ellos.
22	Guayas	Capacitación	3	Análisis de ensayo físico químico de efluentes	Realizar mayor difusión y talleres de las normas internacionales para su aplicación en el campo de la investigación, desarrollo e innovación.
23	Pichincha			Acuicola y pesquera	Curso talleres y seminarios actualizados en gestión de levantamiento de no conformidades preventivas y correctivas de acuerdo a la actividad que se desarrolla.
24	Guayas			Sector alimenticio	Debería haber una mejor comunicación con los OIA, acerca de cursos, actualizaciones, etc. (por ejemplo no se nos notificó el curso que se realizó de la normativa 17020, sólo nos llegó el comunicado del curso de la normativa ISO/IEC 19011 aplicada a la NTE INEN ISO/IEC 17020, a la cual no pudimos asistir porque solicitaban la aprobación del curso previo de la 17020)
25	Pichincha	Nuevos esquemas de acreditación	2	Análisis de ensayo físico químico de efluentes	Mayor énfasis para la certificación de personas .
26	Pichincha			Organismo de certificación de sistemas de gestión	ampliar el acuerdo MLA en los sectores de ISO 14001 e ISO 22000.
27	Orellana	Sistema virtual para procesos de acreditación	2	Control ambiental	Evaluación de programas virtuales de servicio, atención y gestión pública o privada.
28	Pichincha			Certificación de personas	Generar ejecutar procesos virtuales, tales como: ingreso de acreditaciones o alcances, carga masiva de certificados emitidos, cierre de no conformidades o hallazgos.
29	Tungurahua	Coordinación con OEC para planes de mejora continua.	1	Calibración y caracterización en magnitudes de tiempo, presión, temperatura, alta y baja frecuencia	Coordinaciones directas con los actores en los campos metrológicos, a fin de gestionar los planes de mejora continua.
30	Guayas	Tarifas y facturación a tiempo.	1	Agua potable y alcantarillado	Solo presentar facturación a tiempo de servicios prestados.
31	Pichincha	Eventos de difusión.	1	Sector alimenticio	Realizar socializaciones.
32	Guayas	Atención al cliente	1	Laboratorios de ensayos	Procesos de comunicación más ágiles, mejora en la atención al cliente.

Nota: La tabla contiene el texto recopilado desde el sistema, tal como fue ingresado por parte de los ciudadanos. No se han realizado correcciones en ortografía ni redacción.

Compromisos institucionales

En base a la tabulación de los aportes, sugerencias y demandas receptadas a través de la encuesta para evaluación ciudadana, se expone el consolidado de los principales aportes, a partir de cuales se generaron los compromisos institucionales para el año 2017.

- **Aporte: Tiempo de respuesta del SAE en el proceso de acreditación.**

Mejorar los tiempos de respuesta por parte del Servicio de Acreditación Ecuatoriano en los procesos de acreditación. Por ejemplo en la generación de expedientes de auditorías, respuestas de acciones correctivas, solicitudes de evidencias adicionales y resoluciones de acreditación.

- “Se debería disminuir los tiempos de respuesta por parte del SAE”.
- “Mejorar los tiempos de respuesta de los procesos de acreditación”.
- “Celeridad en las respuestas a las solicitudes enviadas por los OEC”.
- “... debería acortar los tiempos para poder abarcar más campos en la acreditación...”.

Compromiso: El Servicio de Acreditación Ecuatoriano, en base a los resultados de la evaluación de su gestión, referente al proceso de acreditación, ha tomado acciones para reducir los tiempos, esto mediante reformas al procedimiento.

Esta es una meta planificada por la institución para el tercer trimestre del 2017. Sus avances serán reportados a través del sistema GPR.

Referencia: *Planificación de metas y seguimiento GPR.*

- **Aporte: Número de expertos y evaluadores calificados.**

Ampliar la red de expertos y evaluadores.

- “Tener una mayor cantidad de expertos técnicos...”.
- “Ampliar su red de expertos”.
- “Se incremente el número de evaluadores en el campo de laboratorios clínicos...”.

Compromiso: Para cubrir la demanda de evaluadores, el SAE ha diseñado un plan de capacitación, en las modalidades presencial y virtual, enfocada a la formación continua de evaluadores y evaluadores líderes en los diferentes esquemas de acreditación.

Para la calificación de estos evaluadores, en las diferentes categorías, se aplicará el perfil aprobado por cada Dirección de área (Laboratorios, Inspección y Certificación), donde constan los requisitos específicos.

Con relación a expertos técnicos, el Servicio de Acreditación Ecuatoriano ha diseñado un sistema de incentivos para generar una red de expertos que fortalezca la gestión institucional.

La estrategia de comunicación se suma a este objetivo y, a través de los canales de difusión institucional, amplía la convocatoria a nivel nacional para los profesionales de diversas ramas que quieran ser parte del equipo técnico del SAE.

La oferta para el año 2017 será de 36 cursos en laboratorios, certificación e inspección e incluye la formación para homogeneización de criterios de acreditación, con el fin de que los evaluadores del SAE y evaluadores externos apliquen sus conocimientos con un mismo criterio técnico para agilizar los procesos de evaluación.

Además se organizará un plan de capacitación interna con 8 cursos para que los funcionarios actualicen e incrementen sus conocimientos y avancen en su formación.

Referencia: *Plan de capacitación SAE 2017/calificación de evaluadores y planificación de metas y seguimiento GPR.*

- **Aporte:** Mejorar la visualización, acceso de procedimientos, reglamentos o formularios, seguimiento y notificación oportuna de cambios o actualizaciones de documentación.
- “La página web sea más fácil de manejar sobre todo cuando se quiere consultar documentos”.
- “... en la página web publiquen los documentos del SAE...”.

Compromiso: Dado que las normas se encuentran en revisión a nivel internacional, el Servicio de Acreditación Ecuatoriano está en espera de estos nuevos lineamientos internacionales para incorporarlos en la documentación institucional, sin que esto frene el trabajo interno de revisión, actualización y elaboración de documentación del Sistema de Gestión de Acreditación institucional, basado en la norma NTE INEN ISO/IEC 17011 y normativas de reconocimiento internacional para los procesos de acreditación de certificados, de sistemas de gestión, de productos, personas, inspección y laboratorios.

Los documentos resultantes de este proceso, previa revisión y aprobación, se publicarán y difundirán a través de la página web y los canales de comunicación institucional.

Además, se ha puesto a disposición de los OEC, ciudadanos y demás interesados el correo electrónico consultas@acreditacion.gob.ec para solventar sus requerimientos de documentación, entre otros.

Referencia: *Planificación de metas y seguimiento GPR.*