

RENDICIÓN DE CUENTAS SAE 2018 INFORME DE LA EVALUACIÓN CIUDADANA

Encuesta para evaluación ciudadana

Para la Rendición de Cuentas del SAE, se aplicó una encuesta en línea dirigida al público objetivo de la institución, 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 2018, 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.- Dirección de correo electrónico
- 2.- ¿Cree usted que el proceso de rendición de cuentas transparenta la gestión y garantiza el derecho a la información pública?
- 3.- ¿En qué provincia desarrolla su actividad?
Selección de provincia en un listado
- 4.- ¿A qué sector productivo o industrial corresponde su actividad?
- 5.- ¿Cómo evalúa la gestión del SAE en los sectores en que operan organismos acreditados?
- 6.- Exponga sus aportes y sugerencias para una mejor gestión institucional, importantes para generar proyectos y procesos para actividades de acreditación y de evaluación de la conformidad que beneficien a la productividad del país.



Informe de Rendición de Cuentas 2018



Resultados

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

De 368 envíos realizados a la base de datos de representantes de los organismos evaluadores de la conformidad acreditados, se confirmó la vista de 267 (lectura del informe de gestión SAE 2017), fueron registrados 101 ingresos a la encuesta, de los cuales 57 personas completaron en su totalidad los campos solicitados, recopilando 57 aportes ciudadanos.

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.

Aportes	Número
Capacitación de evaluadores y expertos técnicos calificados.	19
Reducción en los tiempos de trámites.	17
Definición de nuevas tasas de acuerdo a necesidades técnicas.	3
Sistematización del proceso de acreditación.	18
Total aportes	57

SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO



EL GOBIERNO DE TODOS

ID	¿Lee usted que el proceso de emisión de cuentas transparenta la gestión y garantiza el derecho a la información pública?	¿En qué provincia desarrolla su actividad?	¿A qué sector productivo o industrial corresponde su actividad?	¿Cómo evalúa la gestión del SAE en los sectores en que operan organismos acreditados?	Exponga sus aportes y sugerencias para una mejor gestión institucional, importantes para generar proyectos y procesos para actividades de acreditación y de evaluación de la conformidad que beneficien a la productividad del país:
1	SI	Pichincha	Servicios Ambientales	Muy buena	Se debe tener una base que aplique una evaluación equitativa para todos los organismos que están por acreditarse y/o acreditados, para mantener la calidad de resultados y con esto no dejar al mejor la comunicación, que sea clara y concreta
2	SI	Pichincha	Ambiental	Positiva	Que se cumplan con los compromisos y fechas establecidas para las actividades programadas conjuntamente con los laboratorios.
3	SI	Azuay	servicios	Satisfactoria	no tengo sugerencias
4	SI	Guayas	Construcción (en su mayoría)	Respecto a capacitaciones, en Guayaquil se realizan menos que en Quito. Respecto al proceso de acreditación, tendrían mayor cantidad de OEC si	Incrementar difusión respecto a lo que realizan y cómo eso aporta en nuestras vidas
5	SI	Guayas	Hidrocarburos, Industrial Alimentario, Servicios en general	Buena	Simplificación de trámites, contar con personal competente en todas las áreas
6	SI	Pichincha	Industrial y Alimentario	Imparcial, confidencial y brinda confianza	Que se convoque a las reuniones con las diferentes Organizaciones y Sectores Públicos no solo en los que se encuentra el Oecismo acreditado, sino en otros campos
7	SI	Pichincha	SERVICIOS DE INSPECCION	MUY BUENO, AUNQUE DEBEN MEJORAR LA LOS PROCESOS Y CONTAR EN LO POSIBLE CON PERSONAL MAS COMPETENTE	TODO LO QUE MI EMPRESA PUEDA APORTAR ESTA AL SERVICIO DEL SAE Y EL PAIS
8	SI	Orellana	Petróleo y Gas	Nada agl	Los laboratorios de petróleo son acreditados para fungir como laboratorios de segunda y tercera parte, transgrediendo el principio de imparcialidad. Esa actividad la debería quitar el SAE y. Existe mucha demora en la gestión documental que se ingresa al SAE se llama por teléfono entonces que el responsable este en evaluaciones, me muestran que manejan procesos pero se mantienen
9	SI	Pichincha	INDUSTRIAL laboratorio prestación de servicios de calibración	MUY BUENA	Mejorar el tiempo de respuesta por parte de la entidad para la gestión oportuna de temas pendientes y con oportunidad de retroalimentación
10	SI	Azuay	Manufactura	Con oportunidad de mejora en entrega de resultados en términos generales buena.	El personal que maneja los procesos y expedientes de los OI, deben tener la suficiente competencia técnica y tener profesiones afines con el fin de aportar a la mejora continua de los sistemas de gestión
11	SI	Pichincha	Hidrocarburos	bueno	Mejorar en los tiempos de respuesta
12	SI	Pichincha	Laboratorio de Análisis	Buena	Ser más claro en las actualizaciones de los procedimientos. Mejorar apertura a datos para recibir sugerencias. Agilizar los tiempos de respuesta ante los requerimientos de los organismos acreditados, ya que con ello el o/a puede realizar las gestiones pertinentes a nivel empresarial que conlleva
13	SI	Pichincha	SECTOR HIDROCARBURIFERO	optima	Que se organicen, revisen los costos de la acreditación y fortalezcan la competencia técnica de los evaluadores
14	SI	Azuay	Certificación Sistemas de Gestión	Muy deficiente por los siguientes aspectos: -Oportunidad: durante los dos últimos años nos categorizaron la evaluación en sitio el día anterior	Consideramos que se debería homologar los criterios entre los diferentes auditores, hemos tenido muchos auditores en que un auditor vino con un criterio y otro auditor con otro criterio cuando ya homologar criterios, ser más comunicativos y estar abiertos a las sugerencias por parte de los auditados ya que el fin es buscar la mejora continua. Disponer de una mayor cantidad de auditores que en el proceso de acreditación que intentamos bajo la norma ISO17021 fue un proceso tortuoso en el que la respuesta del SAE llevo a demorar mas de 6 meses. La fase 1 de la auditoría no fue clara reduciendo los tiempos de respuesta para dregar lecturas auditorías o emitir informes sobre cierre de hallazgos presentados por el OEC
15	SI	Guayas	Laboratorio de ensayos en aguas	Consideramos que realiza una buena gestión, especialmente en nuestro campo que es la parte de la realización de ensayos cumpliendo con todas las disposiciones. Existe mucha demora en la entrega de documentos y gestión de la información.	Mejorar los tiempos en las respuestas, a oficios y solicitudes. Definir técnicos responsables de expedientes. Tomar cuenta mas a OI para cumplir con los requisitos. Considero que deben mejorar notablemente los tiempos de respuesta
16	No	Pichincha	Laboratorio de ensayos	Buena	Se debe mejorar los procedimientos para la acreditación para En el 2016 vimos un debilitamiento en la planificación del SAE. Los procesos internos demoran bastante, entiendo que tal vez es por la cantidad de personal con el que cuentan, menos que deberían tener. Engr a los laboratorios acreditados en ensayos cromatográficos, el uso de software verificable, trazable automáticamente, se desoftware que cumpla con políticas de Buenas Prácticas de Laboratorio. Aunque no existan auditorías de seguimiento, los técnicos o responsables nacionales o zonales del SAE, deberían visitar los laboratorios acreditados y no acreditados para conocer desde Revisión de tiempos para procesos. Contar con auditores capacitados en todas las áreas
17	No	Pichincha	agroalimentario	La actitud de los últimos años del SAE se ha desvirtuado de ser un ente en busca de la calidad a ser un ente tipo Policial en la que las auditorías	Se debería mejorar los tiempos de gestión en los procesos de acreditación, ya que a diferencia de otros organismos de acreditación, el proceso de acreditación es demasiado extenso.
18	SI	Pichincha	Servicios de Control de Calidad	Buena	Mejorar los tiempos en las respuestas, a oficios y solicitudes. Definir técnicos responsables de expedientes. Tomar cuenta mas a OI para cumplir con los requisitos. Considero que deben mejorar notablemente los tiempos de respuesta
19	SI	Esmeraldas	hidrocarburos	Se realiza el proceso de manera adecuada sin embargo se debería mejorar el tiempo en las respuestas, a oficios y solicitudes.	Se debe mejorar los procedimientos para la acreditación para En el 2016 vimos un debilitamiento en la planificación del SAE. Los procesos internos demoran bastante, entiendo que tal vez es por la cantidad de personal con el que cuentan, menos que deberían tener. Engr a los laboratorios acreditados en ensayos cromatográficos, el uso de software verificable, trazable automáticamente, se desoftware que cumpla con políticas de Buenas Prácticas de Laboratorio. Aunque no existan auditorías de seguimiento, los técnicos o responsables nacionales o zonales del SAE, deberían visitar los laboratorios acreditados y no acreditados para conocer desde Revisión de tiempos para procesos. Contar con auditores capacitados en todas las áreas
20	SI	Pichincha	Evaluación de la Conformidad	En los últimos meses mejoró la calidad del servicio	Se debería mejorar los tiempos de gestión en los procesos de acreditación, ya que a diferencia de otros organismos de acreditación, el proceso de acreditación es demasiado extenso.
21	SI	Guayas	Servicios de calibración en magnitudes de presión y temperatura	La acreditación cumple un rol importante en la calidad de los productos y servicios que se brindan en el país. Por ello, contar con más organismos	Se debería mejorar los tiempos de gestión en los procesos de acreditación, ya que a diferencia de otros organismos de acreditación, el proceso de acreditación es demasiado extenso.
22	SI	Pichincha	Público de Control de Insumos Agrícolas	Aceptable	Se debería mejorar los tiempos de gestión en los procesos de acreditación, ya que a diferencia de otros organismos de acreditación, el proceso de acreditación es demasiado extenso.
23	SI	Guayas	Metalmecánico	Técnicos comprometidos y con conocimientos del tema	Se debería mejorar los tiempos de gestión en los procesos de acreditación, ya que a diferencia de otros organismos de acreditación, el proceso de acreditación es demasiado extenso.
24	SI	Pichincha	Laboratorio de análisis microbiológicos	La creación del SAE es efectiva, aunque se deben revisar tiempos, porque por ejemplo, para obtener la acreditación el tiempo fue largo.	Se debería mejorar los tiempos de gestión en los procesos de acreditación, ya que a diferencia de otros organismos de acreditación, el proceso de acreditación es demasiado extenso.
25	SI	Guayas	Venta, mantenimiento, calibración de equipos	La gestión ha sido eficiente	Se debería mejorar los tiempos de gestión en los procesos de acreditación, ya que a diferencia de otros organismos de acreditación, el proceso de acreditación es demasiado extenso.
26	SI	Pichincha	Hidrocarburos		Se debería mejorar los tiempos de gestión en los procesos de acreditación, ya que a diferencia de otros organismos de acreditación, el proceso de acreditación es demasiado extenso.
27	SI	Guayas	Laboratorio de Ensayo-Institución pública	Es de mucho apoyo en cuanto a que ayuda a evidencias procesos de mejora y por supuesto la competencia técnica.	Sugiero que en el tema de los expertos técnicos, se considere técnicos no solo de Quito, sino también de otras partes del país, en cuanto a sus conocimientos, competencias y tipo de experiencia
28	SI	Pichincha	Laboratorio	No se cumplen los tiempos establecidos en el procedimiento de acreditación	Aumentar la competencia de los auditores mediante actividades de capacitación y procedimientos internos. Establecer criterios homologados del SAE para la interpretación de la conformidad de un comité con voz y voto para determinar el futuro de la calidad en el Ecuador, que se oriente a temas técnicos y no sólo temas político y no lo defina LUIA. Con las nuevas técnicas que se quieren aplicar para control posterior solamente, se pierde mucho terreno ganado en el ámbito del sistema Ecuatoriano de la Calidad, el SAE debe tener un rol
29	SI	Pichincha	Evaluación de la conformidad, sector terciario de la economía	Pobre impacto/efectiva	Mejorar tiempos de respuesta.
30	SI	Pichincha	Organismo de Certificación de producto y laboratorio de	Hay un poco de lentitud en sus procesos	Mejorar tiempos de respuesta.
31	SI	Orellana	Hidrocarburofero	Los tiempos de respuesta son demasiado lentos, me parece que hace falta personal que pueda abarcar la cantidad de procesos que maneja. Sigue el país para establecer una base de requisitos que los organismos deben cumplir que trae consigo un incremento de la confiabilidad de los productos.	Mejorar tiempos de respuesta.
32	SI	Orellana	Industrial-Hidrocarburos	Los tiempos de respuesta son demasiado lentos, me parece que hace falta personal que pueda abarcar la cantidad de procesos que maneja. Sigue el país para establecer una base de requisitos que los organismos deben cumplir que trae consigo un incremento de la confiabilidad de los productos.	Mejorar tiempos de respuesta.
33	SI	Guayas	Laboratorio de ensayo	muy satisfactorios	Mejorar tiempos de respuesta.
34	SI	Pichincha	Industria Farmacéutica	Excelente!	Mejorar tiempos de respuesta.
35	SI	Tungurahua	laboratorio de análisis ambiental	Técnicamente muy acertada y profesional, las autoridades ayudan a mejorar el SIG	Mejorar tiempos de respuesta.
36	SI	Guayas	médico- industrial	SON MUY PREPARADOS PERO TIENEN FALENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS	Mejorar tiempos de respuesta.
37	No	Pichincha	Industrial Hidrocarburos	No agl	Mejorar tiempos de respuesta.
38	SI	Pichincha	Laboratorio de Ensayos en el área ambiental, componente área	La gestión es buena, se trata de cumplir con los respectivos trabajos en los tiempos planificados	Mejorar tiempos de respuesta.
39	SI	Pichincha	Sector Industrial y Petrolero	Hubo un periodo que el tiempo de respuesta era muy largo y eso ocasiono descontento	Mejorar tiempos de respuesta.
40	SI	Pichincha	Energético	Muy buena	Mejorar tiempos de respuesta.
41	SI	Guayas	Industrial	Buena	Mejorar tiempos de respuesta.
42	SI	Pichincha	Sector Industrial Textil	Personal técnico competente que aporta a la verificación y validación de nuestro Laboratorio y la mejora continua.	Mejorar tiempos de respuesta.
43	SI	Sucumbios	Laboratorio de análisis de hidrocarburos	Muy buena	Mejorar tiempos de respuesta.
44	SI	Azuay	Laboratorios de ensayos	Muy buena	Mejorar tiempos de respuesta.
45	SI	Guayas	Hidrocarburos	Muy buena	Mejorar tiempos de respuesta.
46	SI	Guayas	agroalimentario ambiental	Muy buena	Mejorar tiempos de respuesta.
47	SI	Guayas	Laboratorio de Ensayo	Excelente gestión.	Mejorar tiempos de respuesta.
48	SI	Pichincha	SALUD LABORATORIO CLINICO	Falta más personal capacitado en las normas técnicas, respuesta más oportuna a las solicitudes, mejorar la competencia técnica de las personas que manejan los procesos de acreditación, vigilancias, etc. envío de resoluciones, etc. son excesivos se afectan con las vigilancias se lo han realizado anualmente con bastante normalidad	Mejorar tiempos de respuesta.
49	SI	Pichincha	Salud	Excelente gestión.	Mejorar tiempos de respuesta.
50	SI	Orellana	Explotación petrolera	Las vigilancias se lo han realizado anualmente con bastante normalidad	Mejorar tiempos de respuesta.
51	SI	Azuay	Laboratorio de ensayo	Muy bueno	Mejorar tiempos de respuesta.
52	SI	Pichincha	HIDROCARBUROS	La evaluación de la competencia técnica es imparcial, objetiva. Los tiempos de respuesta deben mejorarse.	Mejorar tiempos de respuesta.
53	SI	Sucumbios	exploración y producción de hidrocarburos	Muy buena	Mejorar tiempos de respuesta.
54	SI	Orellana	Petróleo	Satisfactoria	Mejorar tiempos de respuesta.
55	SI	Orellana	AREA PETROLERA	EXCELENTE Y BENEFICIOSA PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Mejorar tiempos de respuesta.
56	SI	Guayas	Salud, laboratorio clínico	Buena	Mejorar tiempos de respuesta.
57	SI	Sucumbios	Sector Petrolero	gestión muy buena	Mejorar tiempos de respuesta.

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.