

 <b>SERVICIO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO</b>	<b>ACUERDO DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA)</b>	Código: DSPI-21.2
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 1 de 2

**NIVEL DE OPERACIÓN**  
**DATOS DE CARÁCTER GENERAL DE LA ENTIDAD**

**Nombre de la Entidad:**  
 Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE).

**Fecha:** 04 de agosto de 2023.

El presente documento representa un Acuerdo de Nivel de Operación (OLA) entre: la Dirección de Análisis de la Acreditación y la Dirección Administrativa Financiera del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) para la provisión del servicio y/o producto.

<b>Usuario Interno</b>	Dirección Administrativa Financiera. Conforme factor y dimensión de calidad mejorados.
<b>Servicio /</b>	SAE-011- Difusión de normativas aplicables en la Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad.
<b>Productos</b>	Certificado de participación y/o aprobación del curso.
<b>Proceso</b>	Formación y capacitación en acreditación.

**Alcance del Acuerdo**

El presente acuerdo establece el compromiso de la Dirección de Análisis de la Acreditación y la Dirección Administrativa Financiera de SAE en la prestación del servicio de Difusión de normativas aplicables en la Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad, en cumplir el tiempo promedio de respuesta desde la inscripción hasta la emisión de la factura, cuidando no superar el límite de control superior de 5 días laborables sino propender a disminuir el tiempo mencionado.

**Vigencia del Acuerdo**

El presente acuerdo tendrá vigencia a partir del **04 de agosto de 2023** que es la fecha de aprobación y deberá ser revisado por lo menos una vez al año.

**Fórmulas de colaboración de las áreas internas en la mejora del proceso**

Los usuarios internos pueden colaborar en la mejora de los procesos a través de:

- Reuniones internas con los responsables de la mejora continua.
- Notificación de toma de acciones mediante correo electrónico entre la Dirección de Análisis de la Acreditación y la Dirección Administrativa Financiera.
- Participación en reuniones de revisión y/o actualización de documentos del Sistema de Gestión de SAE.
- Encuestas de Evaluación Interna.
- Sugerencias y comentarios de las Encuestas de Satisfacción del servicio.

**DATOS DEL PROCESO**

<b>Cargo de Responsable del proveedor</b>	Director/a de Análisis de la Acreditación.
<b>Cargo del responsable de usuario interno</b>	Director/a Administrativo Financiero.
<b>Nombre del Proceso</b>	Formación y capacitación en acreditación.
<b>Nombre del Subproceso/s</b>	No Aplica.
<b>Compromiso de Operación</b>	<p>El presente Acuerdo define los siguientes compromisos de operación internos entre Dirección de Análisis de la Acreditación y la Dirección Administrativa Financiera de SAE para asegurar que éstos se presten en el tiempo y la forma previstos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El SAE entregará el servicio Difusión de normativas aplicables en la Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad mediante el micro sitio de capacitación y la herramienta Google Sites SAE-Capacita; para el proceso Formación y capacitación en acreditación se cuenta con la plataforma Moodle herramienta fundamental para gestionar de manera adecuada los cursos impartidos por SAE, como también con los lineamientos y responsabilidades definidos en el PG15 Procedimiento General Formación y Capacitación en acreditación.</li> <li>✓ El servicio será ofertado a través de la plataforma GOB. EC., del portal de servicios de SAE de la página web institucional <a href="http://www.acreditacion.gob.ec">www.acreditacion.gob.ec</a> y SAE- CAPACITA, disponibles las 24 horas al día, 7 días a la semana, mismo que corresponde al proceso de Formación y capacitación en acreditación.</li> <li>✓ La Dirección de Análisis de la Acreditación supervisará semestralmente el desempeño del proceso mediante el seguimiento del indicador mencionado conforme la dimensión:</li> </ul>

	<p>capacidad de respuesta y el factor de calidad, con el propósito de garantizar la eficiencia del proceso.</p> <p>✓ La Dirección de Análisis de la Acreditación y la Dirección Administrativa Financiera será la responsable de identificar y definir oportunidades de mejora, acciones preventivas y correctivas para el proceso, con las áreas internas involucradas, conforme aplique, mediante los resultados de los controles estadísticos.</p>
<b>Indicador de desempeño</b>	Tiempo promedio de respuesta desde la inscripción hasta la emisión de la factura.
<b>Nivel de Automatización</b>	Parcialmente en Línea.
<b>Tiempo promedio</b>	5 días laborables (Límite Control Superior del último control estadístico del proceso Formación y Capacitación en acreditación, conforme las mediciones enero-junio 2023).
<b>Estándar del Factor de calidad mejorado</b>	<p><b>Dimensión de calidad:</b> Capacidad de respuesta.</p> <p><b>Factor de calidad:</b> Tiempo de respuesta en emisión de la factura.</p> <p><b>Estrategia:</b> Optimización.</p>

\*El presente formato del Ministerio de Trabajo (MDT), ha sido adaptado por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) para aplicación institucional.

<p>(f.) Nombre: Lcdo. Paúl Vinuesa. Cargo: Analista de la Dirección de Análisis de la Acreditación.</p>	<p>(f.) Nombre: Econ. Freddy Peralta. Cargo: Director de Análisis de la Acreditación.</p>	<p>(f.) Nombre: Mg. Marco Bedón. Cargo: Responsable de la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica.</p>
<p>(f.) Nombre: Mgs. Emma Cruz Cargo : Evaluador de Gestión de Calidad 3.</p>	<p>(f.) Nombre: Ing. Paulina Paz. Cargo : Directora de Administrativo Financiero.</p>	<p>(f.) Nombre: Dra. Miriam Romo. Cargo: Coordinadora General Técnica.</p>
<b>Elaboración</b>	<b>Revisión y Aprobación</b>	