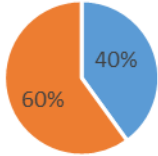
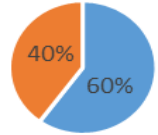
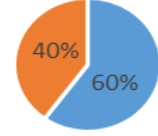
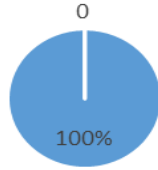
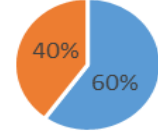
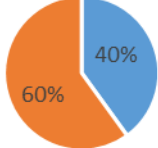
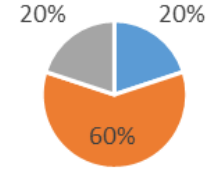
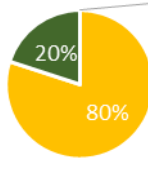
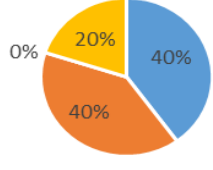
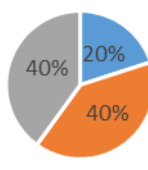
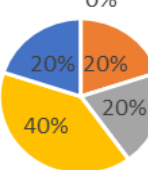

ANEXO 3

Resultados percepción del servicio brindado por ARAO a las Agencias Certificadoras

Resultados percepción servicio brindado por ARAO a las Agencias Certificadoras

ASPECTO CONSULTADO	RESPUESTA			GRAFICO
	Opciones	Cantidad	%	
¿Se atienden oportunamente en tiempo y forma los trámites y consultas que se presentan ante la Unidad de ARAO?	Si	2	40%	
	No	3	60%	
¿Considera que son adecuados los medios de comunicación (correo electrónico, fax, oficios, llamadas telefónicas) utilizados por la Unidad de ARAO, para dar respuesta a las consultas y trámites presentados?	Si	3	60%	
	No	2	40%	
¿La Unidad de ARAO, cuando corresponde, fundamenta sus respuestas con base en el marco legal y técnico aplicable?	Si	3	60%	
	No	2	40%	
¿Considera que son adecuados los medios de comunicación (correo electrónico, fax, oficios, llamadas telefónicas) utilizadas por la Unidad de ARAO, para dar a conocer la reglamentación que debe ser aplicada por la Agencia Certificadora?	Si	5	100%	
	No			
El trato brindado por los funcionarios de la Unidad de ARAO es cordial y respetuoso?	Si	3	60%	
	No	2	40%	
¿La Unidad de ARAO brinda la orientación necesaria para que la Agencia Certificadora pueda cumplir a cabalidad con el marco legal y técnico aplicable?	Si	2	40%	
	No	3	60%	

ASEPCTO CONSULTADO	RESPUESTA			GRAFICO
	Opciones	Cantidad	%	
¿Cómo califica el nivel de conocimiento que tienen los funcionarios de la Unidad de ARAO, que realizan las inspecciones y/o auditorías de acreditación o renovación?	Total dominio de los temas	1	20%	
	Parcial dominio de los temas	3	60%	
	Poco dominio de los temas	1	20%	
¿Cómo evalúa la labor efectuada por la persona que lidera las auditorías de acreditación y/o renovación (Auditor Líder)?	Excelente	0		
	Muy buena	0		
	Buena	4	80%	
	Regular	1	20%	
	Mala	0		
¿Cómo evalúa el seguimiento que realiza la Unidad de ARAO con respecto a las no conformidades detectadas en las auditorías y/o inspecciones realizadas?	Es efectivo y oportuno	2	40%	
	Es efectivo, pero no es oportuno	2	40%	
	No es efectivo, pero sí es oportuno	0	0%	
	No es ni efectivo ni oportuno	1	20%	
¿Considera que la Unidad de ARAO cumple con lo establecido en la Norma INTE-ISO/IEC 17011-2004?	Cumple a cabalidad	1	20%	
	Cumple parcialmente	2	40%	
	No cumple	2	40%	
Considerando en forma integral las respuestas brindadas anteriormente ¿Cómo evalúa el servicio brindado por la Unidad de ARAO?	Excelente	0	0%	
	Muy buena	1	20%	
	Buena	1	20%	
	Regular	2	40%	
	Mala	1	20%	