



*La fuerza de la Confianza*

# Informe Anual 2017

Contrato N° 024 de 2015

Febrero 2017



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

Contratación del servicio de investigación para la medición del nivel de satisfacción y el diagnóstico estadístico de la percepción de cada uno de los clientes (Organismos de Evaluación de la Conformidad – OEC) con relación a los servicios de acreditación que le brinda ONAC al universo de los OEC al final de las evaluaciones correspondientes a cada proceso completo de acreditación, mediante el diseño técnico, planeación y aplicación de encuestas auto diligenciadas y entrevistas en profundidad, incluyendo el levantamiento de la información y la tabulación y presentación de los resultados.

La encuesta que evalúa el nivel de satisfacción de ONAC se envía a la base de datos de OEC recibida y posteriormente el equipo del call center del CNC los contacta para garantizar el recibo del correo electrónico, solicitar el diligenciamiento de la encuesta y confirmar los medios habilitados para contestar la encuesta (físico o electrónico).

- ✓ En el primer bimestre se contó con 259 OEC, 129 del mes de enero y 130 del mes de febrero. Se contactaron telefónicamente a 178 OEC, logrando una tasa de respuesta del 67%.
- ✓ En el segundo bimestre se contó con 269 OEC, 157 del mes de marzo y 112 del mes de abril. Se contactaron telefónicamente a 209 OEC, logrando una tasa de respuesta del 67%.
- ✓ En el tercer bimestre se contó con 252 OEC, 131 del mes de mayo y 121 del mes de junio. Se contactaron telefónicamente a 205 OEC, logrando una tasa de respuesta del 74%.
- ✓ En el cuarto bimestre se contó con 255 OEC, 95 del mes de julio y 160 del mes de agosto. Se contactaron telefónicamente a 237 OEC, logrando una tasa de respuesta del 65%.
- ✓ En el quinto bimestre se contó con 266 OEC, 114 del mes de septiembre y 152 del mes de octubre. Se contactaron telefónicamente a 234 OEC, logrando una tasa de respuesta del 60%.
- ✓ En el sexto bimestre se contó con 303 OEC, 165 del mes de noviembre y 138 del mes de diciembre. Se contactaron telefónicamente a 250 OEC y contestaron la encuesta 187, logrando así una tasa de respuesta del 75%.

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.

Comportamientos	
Extremadamente probable	} TTB
Muy probable	
Algo probable	} B2B
No muy probable	
Nada probable	

Calidad, procesos y atributos	
Excelente	} TTB
Muy Bueno	
Bueno	} B2B
Regular	
Malo	

A lo largo del informe se hace énfasis en el % de clientes que evalúan en las dos mejores opciones de respuesta, es decir, el Top Two Boxes, esto debido a que es el % de OEC en los cuales se están superando las expectativas.

Recomendamos a el ONAC poner sus metas en el Top Two Boxes, es decir, que su estrategia este en superar las expectativas de los clientes.

Se incluye también la tercera opción de respuesta en los casos en que la escala está balanceada positivamente ya que es el % de clientes en que se cumplen las expectativas

**El TTB es el % de clientes en  
los que se superan las expectativas,  
el T3B es en los que se cumplen.**

**Sugerencia, fijar las metas en el TTB**



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Ficha Técnica



**CNC**

Centro Nacional de Consultoría

<p><b>Universo</b> Conjunto de las unidades o individuos que satisfacen una definición común y constituyen la colectividad de interés. El Universo debe ser reflejo de los objetivos del estudio, por lo tanto debe describirse en términos de contenido, unidades, espacio y tiempo.</p>	<p>OEC Acreditados</p>
<p><b>Población Objetivo</b> Es el conjunto de unidades del universo que queda representado en el marco estadístico y sobre la cual se hace inferencia. Este puede coincidir con el universo.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión en el año 2017</p>
<p><b>Marco estadístico</b> Dispositivo que permite identificar y ubicar los elementos del universo. Archivos alfanuméricos, geográficos u otros medios que contienen los diferentes tipos de unidades de muestreo y toda la información auxiliar para identificar, seleccionar y representar a estas unidades.</p>	<p>Las bases suministradas están segmentadas mínimo por las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de acreditación</li> <li>• Tipo de programa</li> <li>• Tipo de servicio</li> <li>• Zona geográfica.</li> </ul> <p>A continuación se detalla los registros suministrados para el año 2017, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 388 REGISTROS:</u> Ensayo (219), Calibración (165), Proveedores de Ensayo de Aptitud (1) y Clínico (3)</p> <p><u>TRANSITO 970 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (435), Centro de Reconocimiento de conductores (535)</p> <p><u>OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 246 REGISTROS:</u> Organismos de Certificación de Producto (47), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (33), Organismo Certificador de personas (43), Organismos de Inspección (119) y Entidad de Certificación Digital (4)</p>
<p><b>Cobertura geográfica</b> Delimita la población objetivo en términos geográficos. Espacio físico abarcado.</p>	<p>Regiones de Colombia: Caribe, Pacífico, Andina, Orinoquía y Amazonía</p>

<p><b>Cobertura temática:</b> Especifica los objetivos en términos de las variables a estudiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes Claves</li> <li>• Procesos de Interacción</li> <li>• Conceptos Generales</li> <li>• Análisis Cualitativo</li> </ul>
<p><b>Cobertura temporal</b> Especifica el intervalo de tiempo con que se requiere observar el fenómeno.</p>	<p>Fechas de trabajo de campo:  <b>1er bimestre:</b> 6 de febrero al 3 de abril de 2017 -- <b>2do bimestre:</b> 20 de marzo al 25 de mayo de 2017 -- <b>3er bimestre:</b> 26 de mayo al 21 de julio de 2017 -- <b>4to bimestre:</b> 14 de agosto al 29 de septiembre de 2017 -- <b>5to bimestre:</b> 18 de septiembre al 24 de noviembre de 2017 -- <b>6to bimestre:</b> 27 de noviembre al 9 de febrero de 2018</p>
<p><b>Periodo de referencia</b> Es el intervalo de tiempo, días, semanas, meses, o años sobre el (los) cual(es) se relaciona la información solicitada.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión durante los meses de noviembre y diciembre de 2017.</p>
<p><b>Instrumento</b></p>	<p>Cuestionario semi-estructurado (Ver adjunto). El formulario esta programado para ser de obligatorio diligenciamiento, sin embargo, si el informante no termina de diligenciar la encuesta y/o envía el documento escaneado esto puede generar variaciones en las base de respuesta de las preguntas.          Número de encuestadores para el seguimiento telefónico: 1 encuestador          Supervisión: No aplica</p>
<p><b>Desagregación:</b></p>	<p>Datos globales para ONAC y OEC por programa de acreditación, tipo de programa, tipo de servicio y zona geográfica.</p>
<p><b>Precisión</b> Valor que se establece en términos del error muestral máximo permisible para que las estimaciones sean válidas. Debe estar definida buscando garantizar significación estadística en las estimaciones y estar expresada en términos relativos o absolutos</p>	<p>Se realizó censo, el error muestral es 0% pues no hubo selección de personas a entrevistar. A todas se les dio la misma oportunidad de contestar la encuesta. <u>Se obtuvieron 898 encuestas efectivas:</u> <b>120</b> 1er bimestre; <b>141</b> 2do bimestre; <b>154</b> 3er bimestre; <b>155</b> 4to bimestre; <b>141</b> 5to bimestre y <b>187</b> 6to bimestre.</p>
<p><b>Diseño muestral</b> Descripción del mecanismo para llegar a las entrevistas y/o unidades de muestreo logradas</p>	<p>Técnica de recolección: Encuesta auto-diligenciada vía web con seguimiento telefónico, opcional auto – diligenciada en papel para enviar escaneada y/o por correo certificado.</p>

**Nota.** El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

*El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012.*



Mes	Registros entregados	Registros validos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Tasa de Respuesta (Encuestas Efectivas/ OEC Contactados)	Efectividad BDD (OEC Contactados / Registros válidos para trabajar)	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Enero	129	110	84	60	71%	76%	55%
Febrero	130	124	94	60	64%	76%	48%
Marzo	157	155	128	90	70%	83%	58%
Abril	112	111	81	51	63%	73%	46%
Mayo	131	131	109	84	77%	83%	64%
Junio	121	121	96	70	73%	79%	58%
Julio	95	95	84	66	79%	88%	69%
Agosto	160	160	153	89	58%	96%	56%
Septiembre	114	114	110	77	70%	97%	68%
Octubre	152	152	124	64	52%	82%	42%
Noviembre	165	157	143	114	80%	91%	73%
Diciembre	138	126	107	73	68%	85%	58%
<b>Total</b>	<b>1604</b>	<b>1556</b>	<b>1313</b>	<b>898</b>	<b>68%</b>	<b>84%</b>	<b>58%</b>



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Resumen de los hallazgos



**CNC**

Centro Nacional de Consultoría

\* Universo 1604

## Regional



	Total 2016	Total 2017	
Andina	76%	74%	73%
Pacífico	13%	13%	13%
Caribe	8%	9%	9%
Orinoquía	3%	3%	4%
Amazonía	-	1%	1%



## Tipo de Servicio

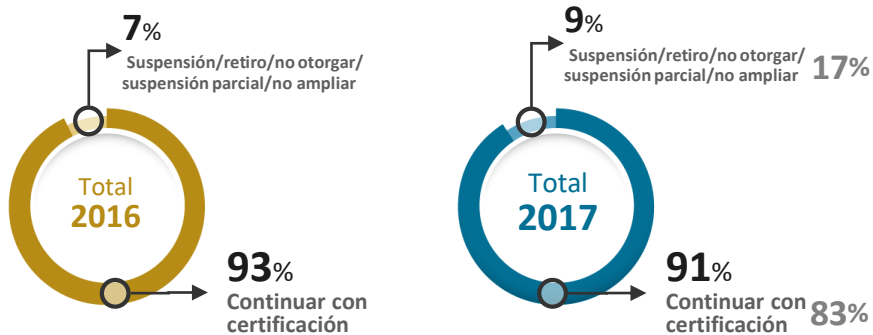
	Total 2016	%	Total 2017	
Mantener	57		51	45%
Renovar	8		18	17%
Otorgamiento/Otorgar	14		9	7%
Levantar suspensión	5		7	7%
No Levantar Suspensión/Suspender	5		7	9%
Ampliar	3		2	2%
Ajustar	2		2	2%
Actualizar	1		2	2%
Reducir	2		1	2%
Retirar	1		1	7%

Base:	Total 2016	Total 2017
	713	898

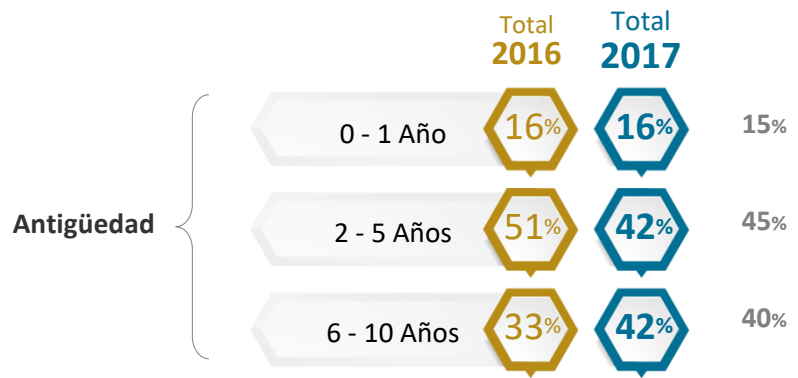
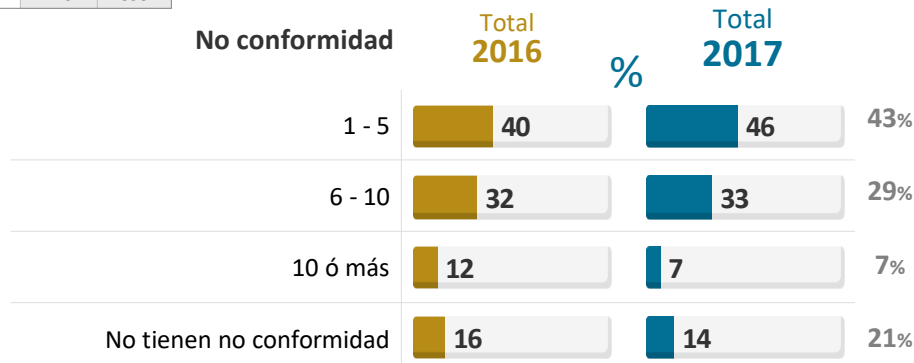
	Total 2016	Total 2017	
<b>Tipo de programa</b>	Transito	42%	58% 61%
	Laboratorio	43%	26% 24%
	OEC	15%	16% 15%
<b>Transito</b>	Centros de Diagnóstico Automotor	23	31 27%
	Centro de Reconocimiento de Conductores	18	26 33%
<b>Laboratorio</b>	Laboratorio de Ensayo	26	14 14%
	Laboratorio de Calibración	17	12 10%
<b>OEC</b>	Organismos de Inspección	9	9 7%
	Organismos de Certificación de Producto	3	3 3%
	Organismos de Certificación de Personas	1	3 3%
	Organismos de Certificación de Sistemas	2	2 2%

\* Universo 1604

## Tipo de Servicio - Agrupado



Base:	Total 2016	Total 2017
	713	898





**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

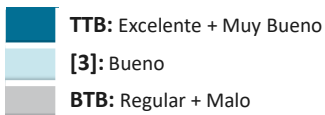
*La fuerza de la Confianza*

# Conceptos generales



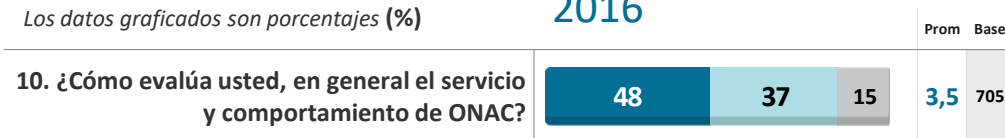
**CNC**

Centro Nacional de Consultoría

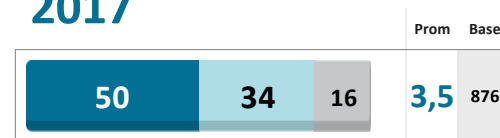


Los datos graficados son porcentajes (%)

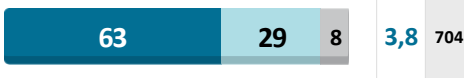
Total  
2016



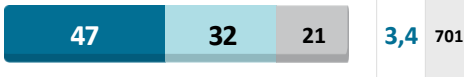
Total  
2017



11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?



12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?

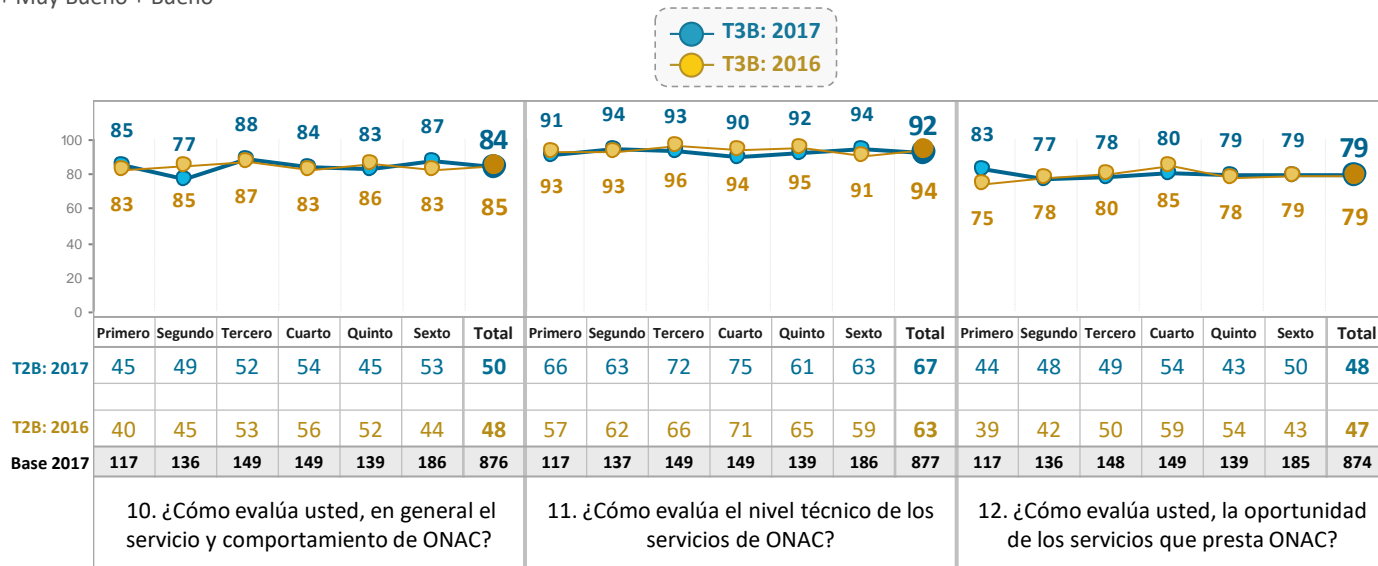


## Total

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?

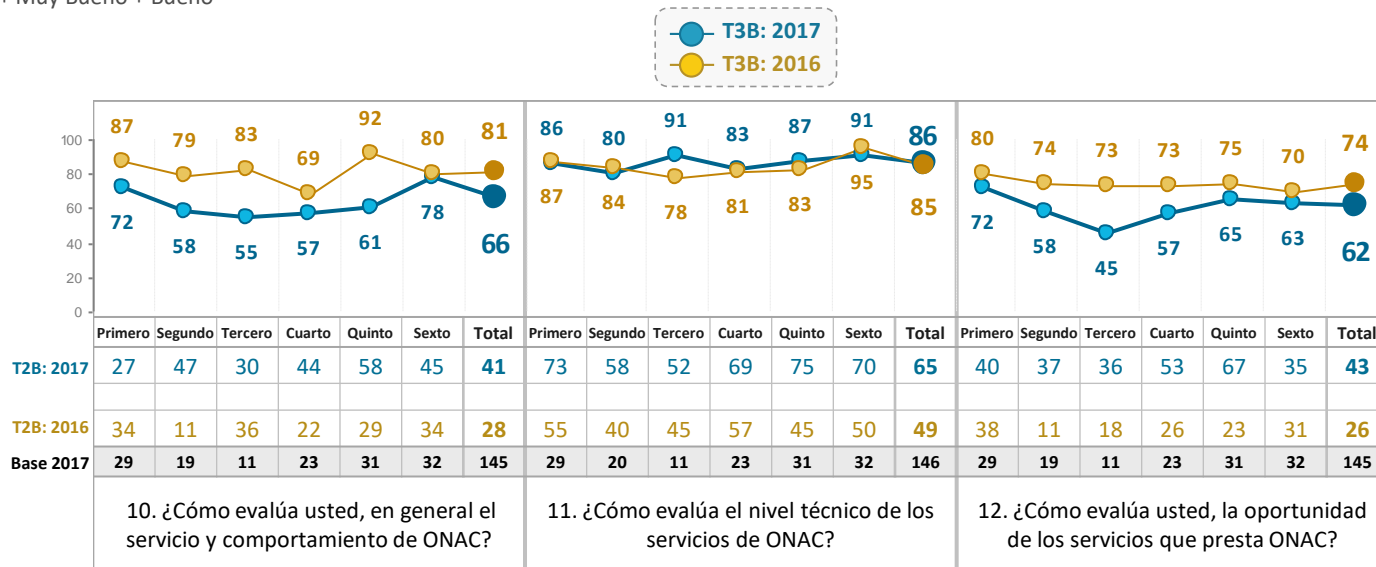
12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?



La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



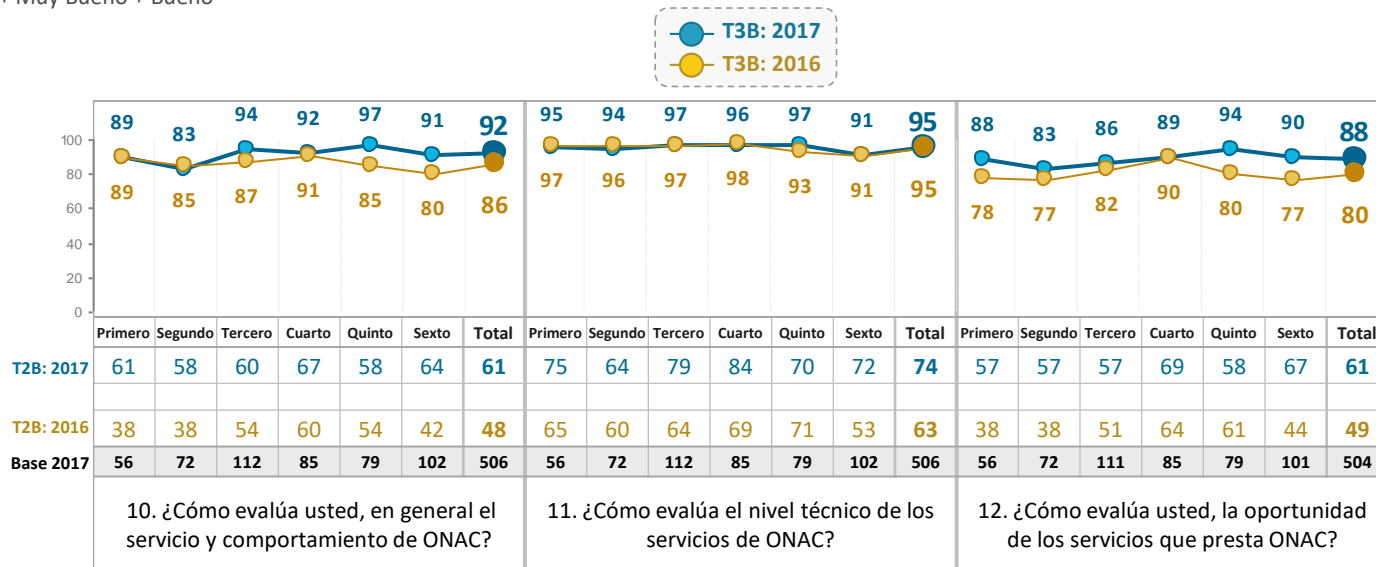


## Transito

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

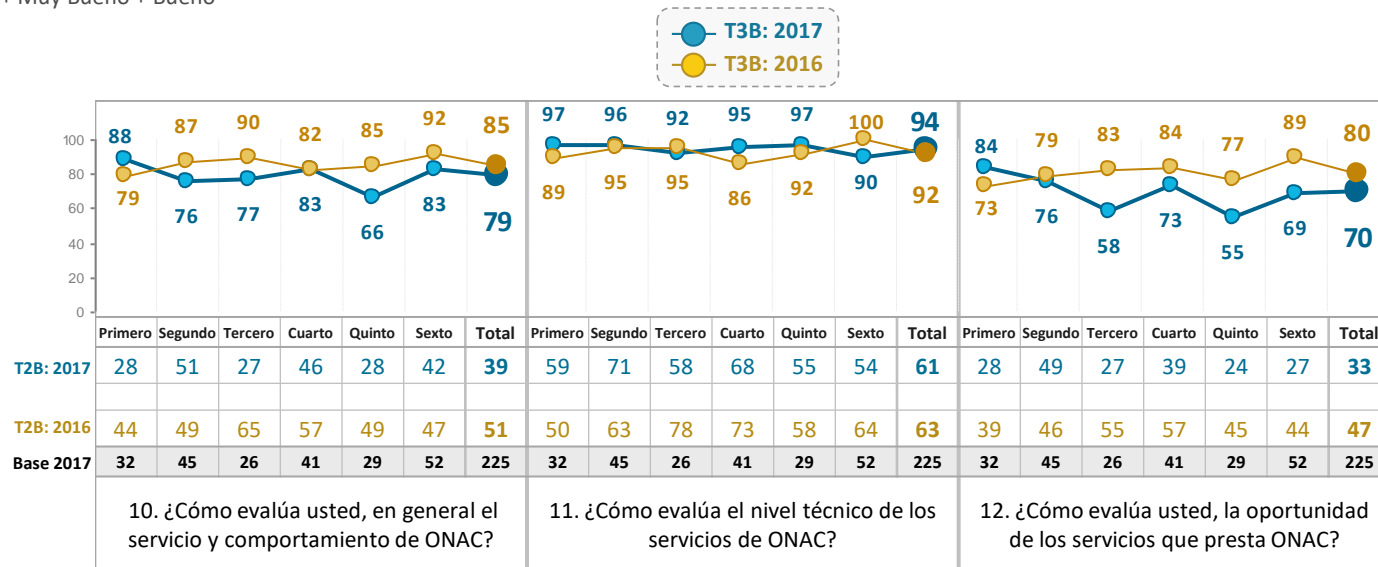


## Laboratorio

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

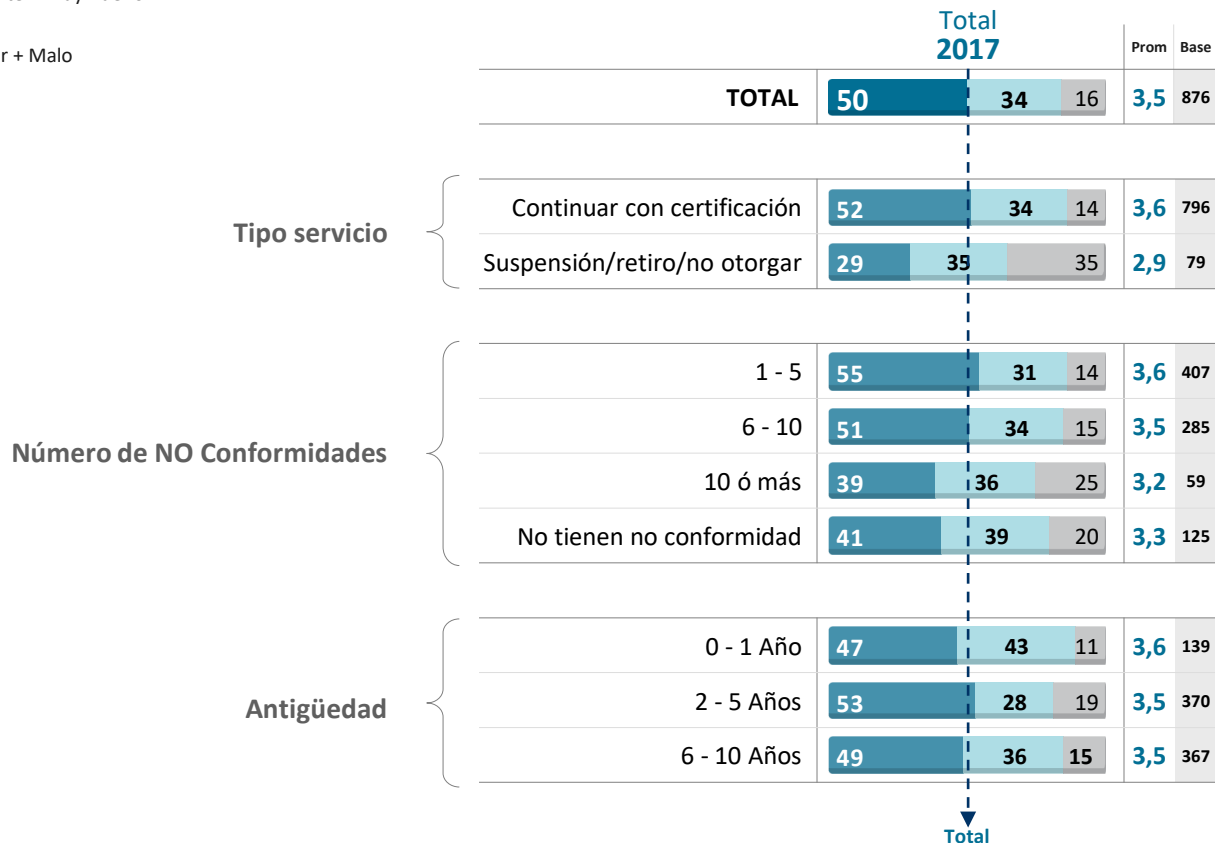
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



## Total

10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

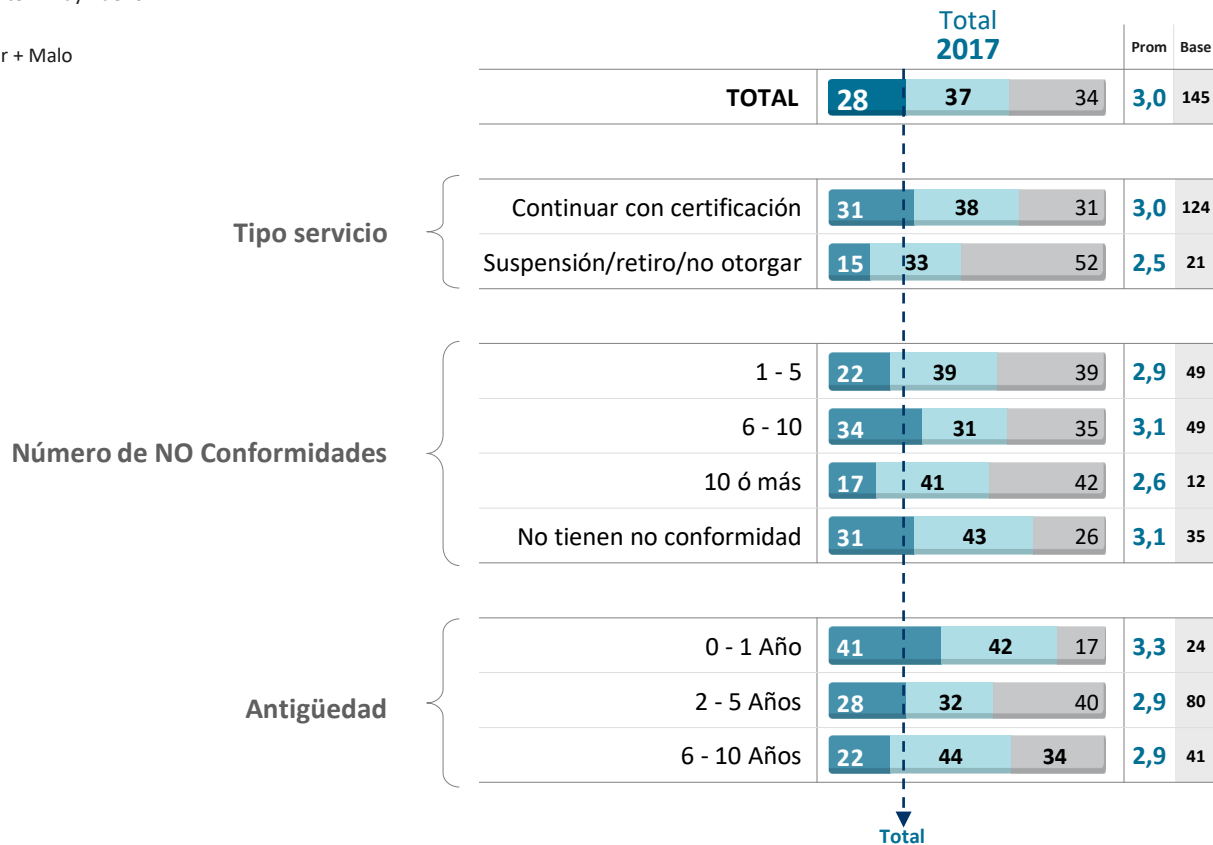
**TTB:** Excelente + Muy Bueno  
**[3]:** Bueno  
**BTB:** Regular + Malo



## OEC

10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

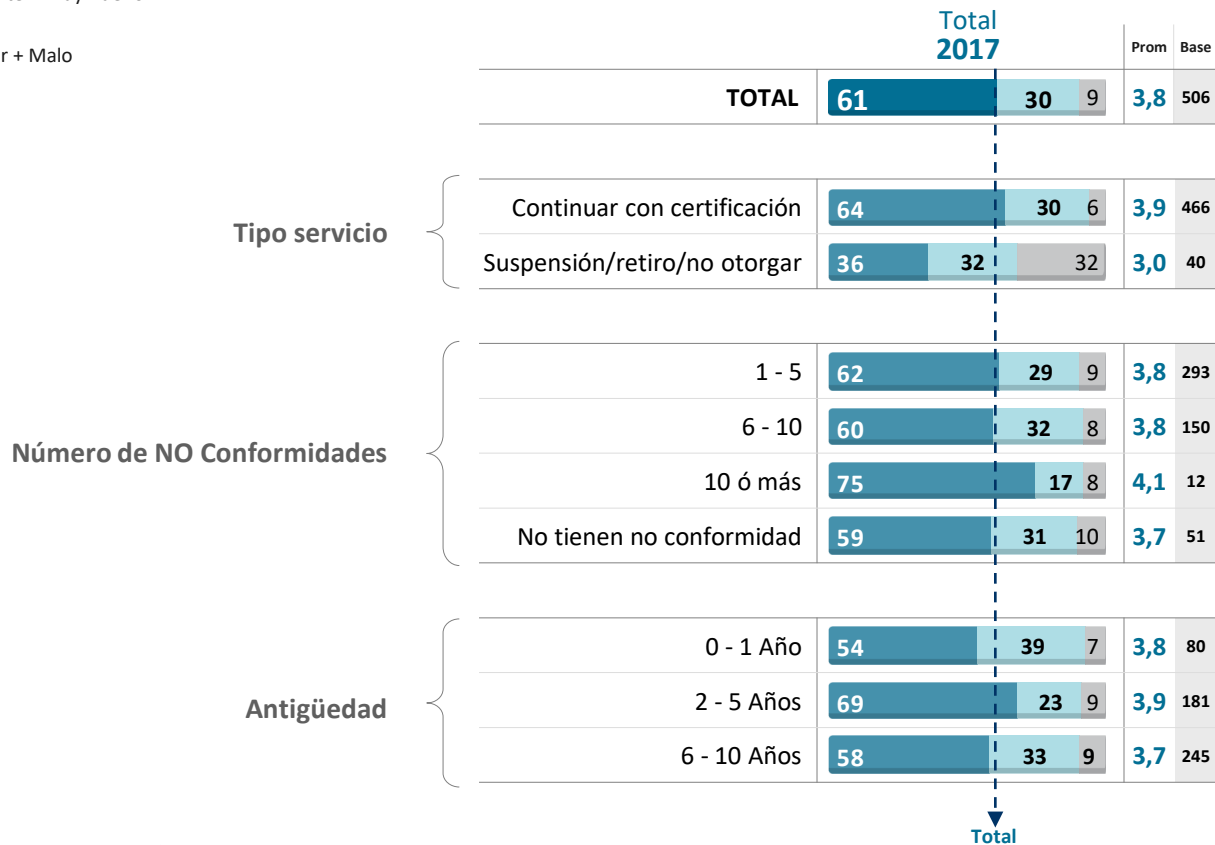
**TTB:** Excelente + Muy Bueno  
**[3]:** Bueno  
**BTB:** Regular + Malo



## Transito

10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

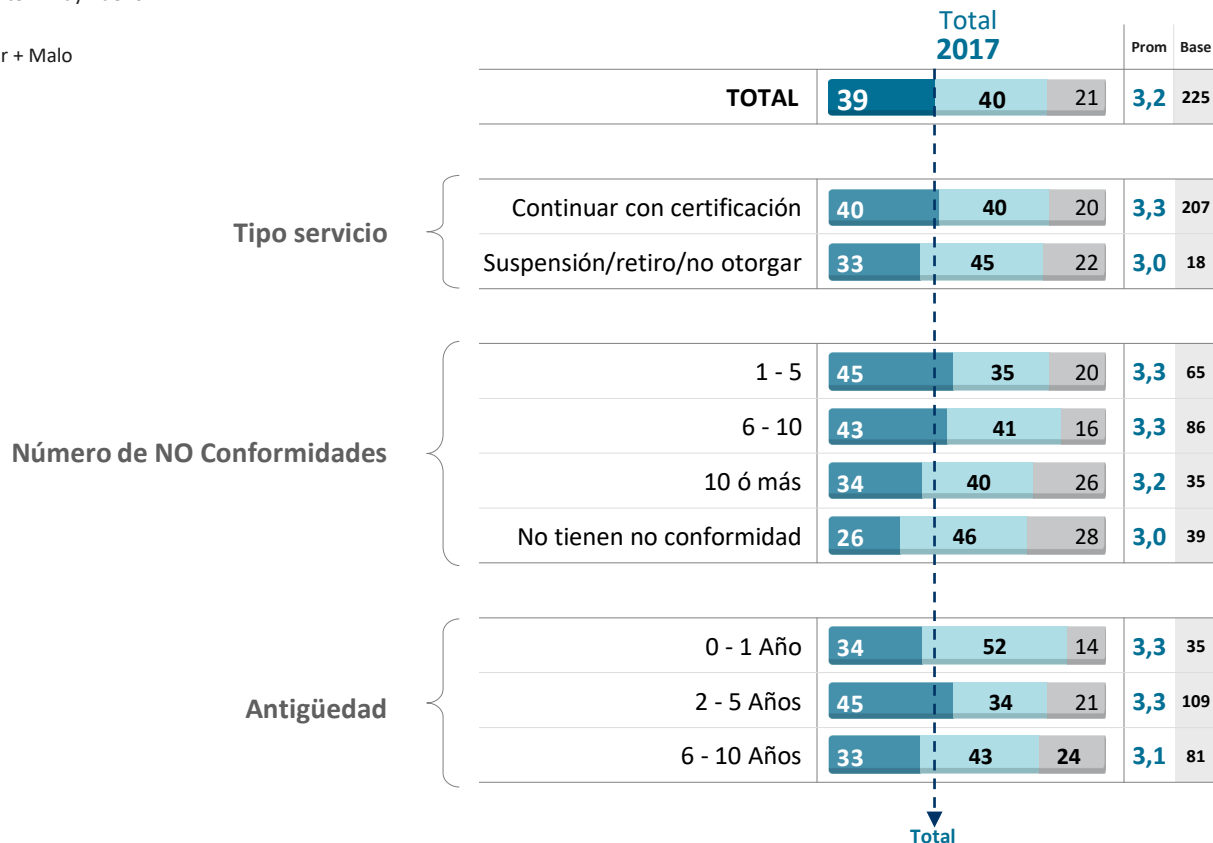
**TTB:** Excelente + Muy Bueno  
**[3]:** Bueno  
**BTB:** Regular + Malo



## Laboratorio

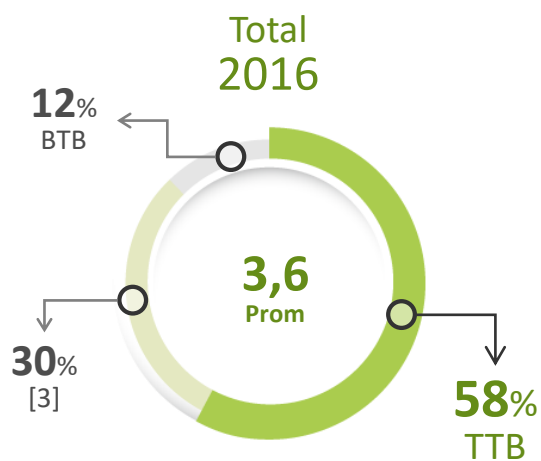
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

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

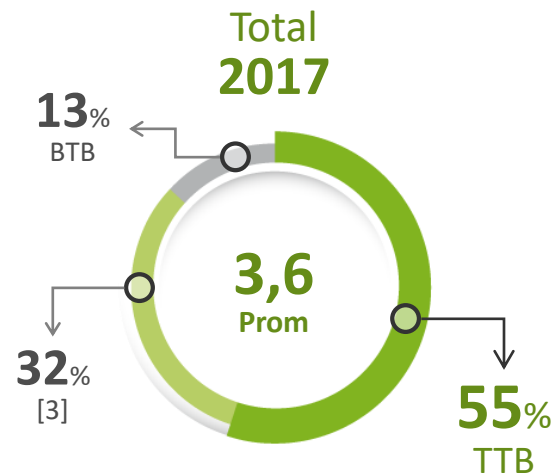


**13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?**

- TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- [3]:** Probable
- BTB:** Poco probable + Nada probable



Base: Califican 698



Base: Califican 872

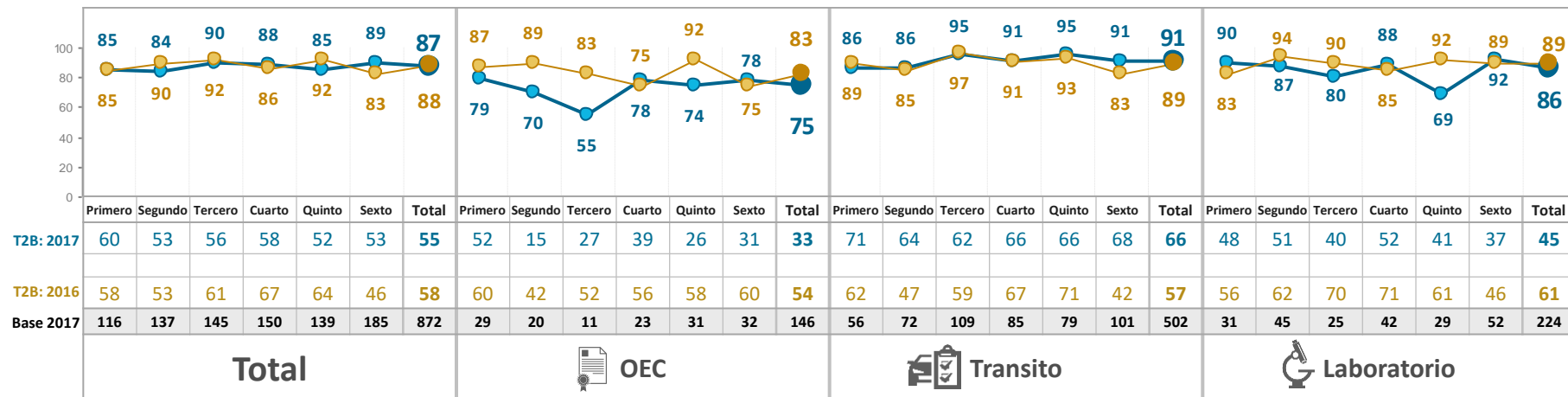


## 13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

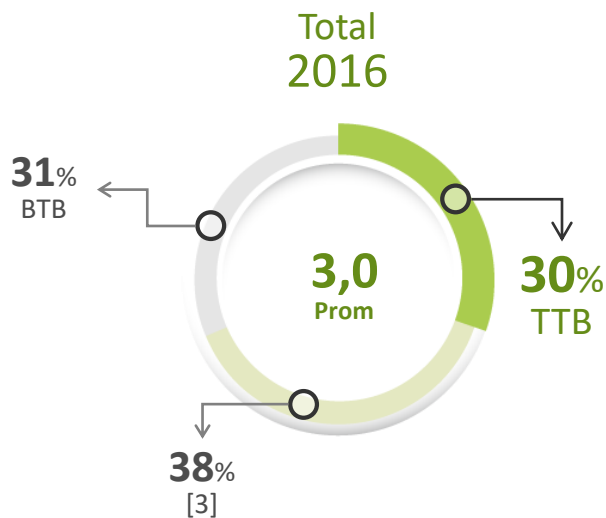
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



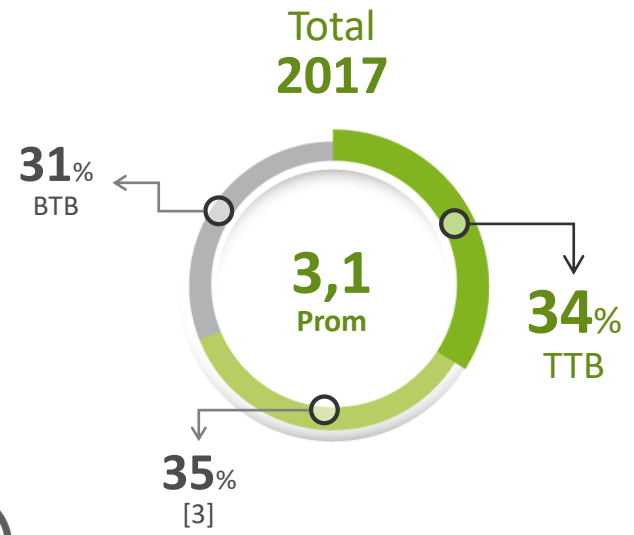


## 14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios **acreditación de ONAC**?

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



Base: Califican 696



Base: Califican 871

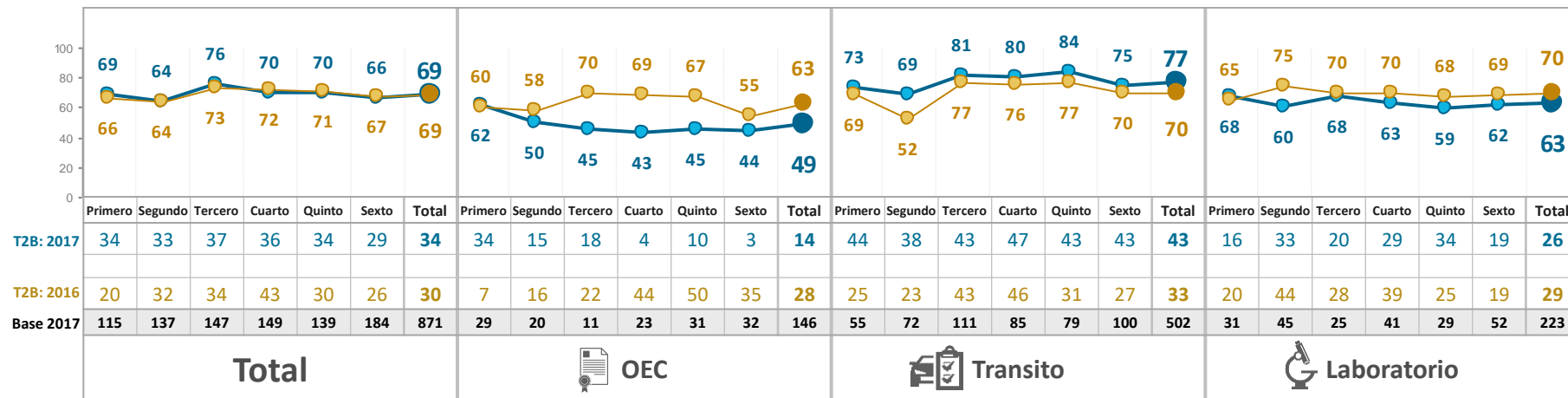


## 14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

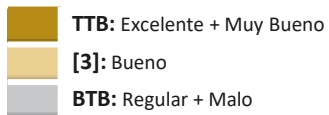


**Total**

**OEC**

**Transito**

**Laboratorio**



## 1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2016			Prom	Base	Total 2017			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	69	25	6	3,9	711	66	27	7	3,9	894
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	51	35	14	3,8	710	51	35	14	3,8	893
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	52	29	19	3,5	711	51	31	18	3,5	894
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	50	38	12	3,6	710	50	31	19	3,5	895

La datos graficados son porcentajes (%)

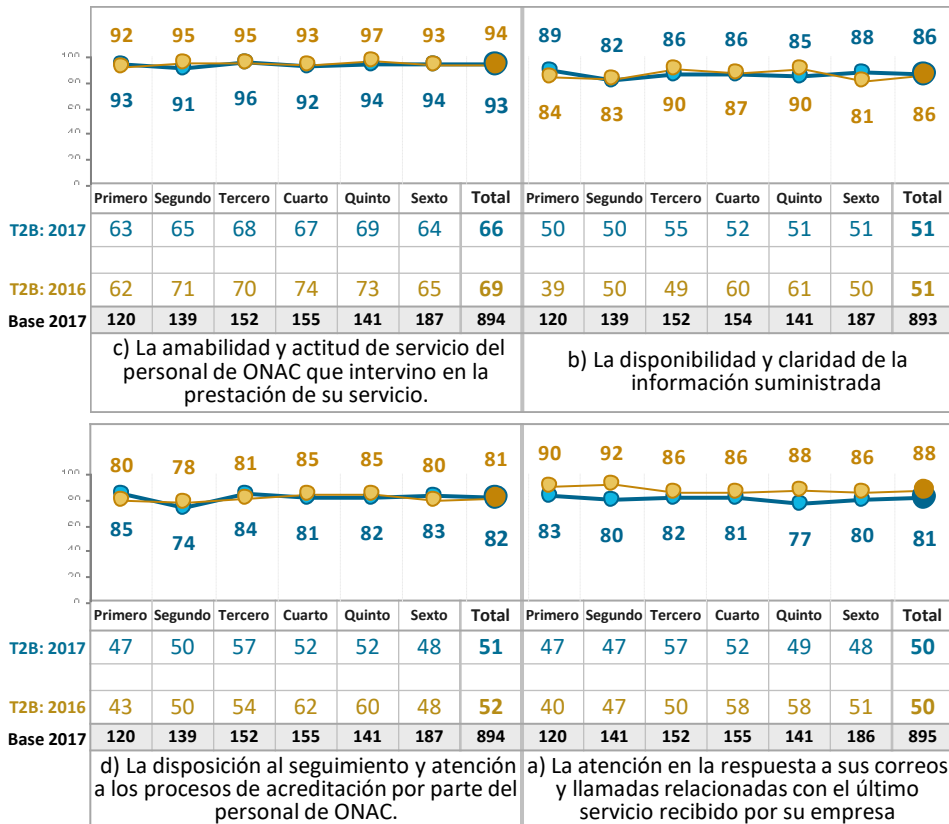
## Total

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

### 1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

● T3B: 2017  
● T3B: 2016



c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada

d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.

a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa

La datos graficados son porcentajes (%)

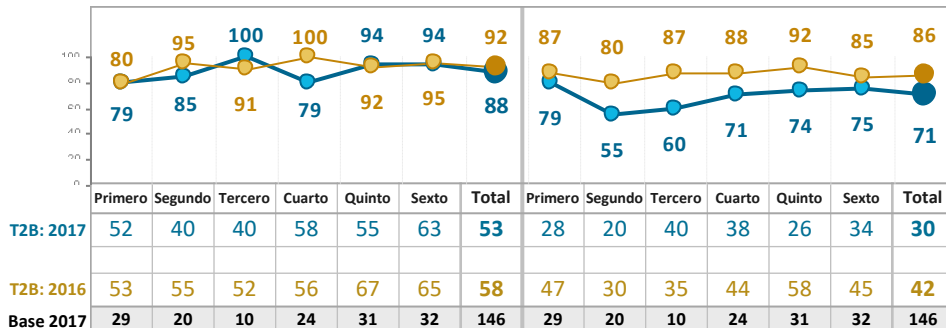


**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

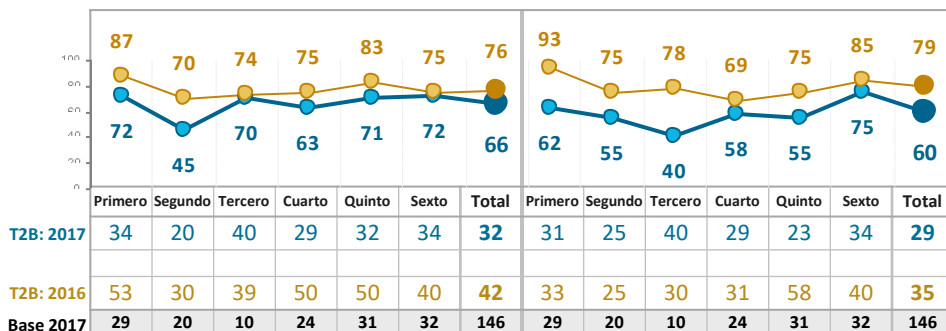


## 1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



a) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada



d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.

a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa

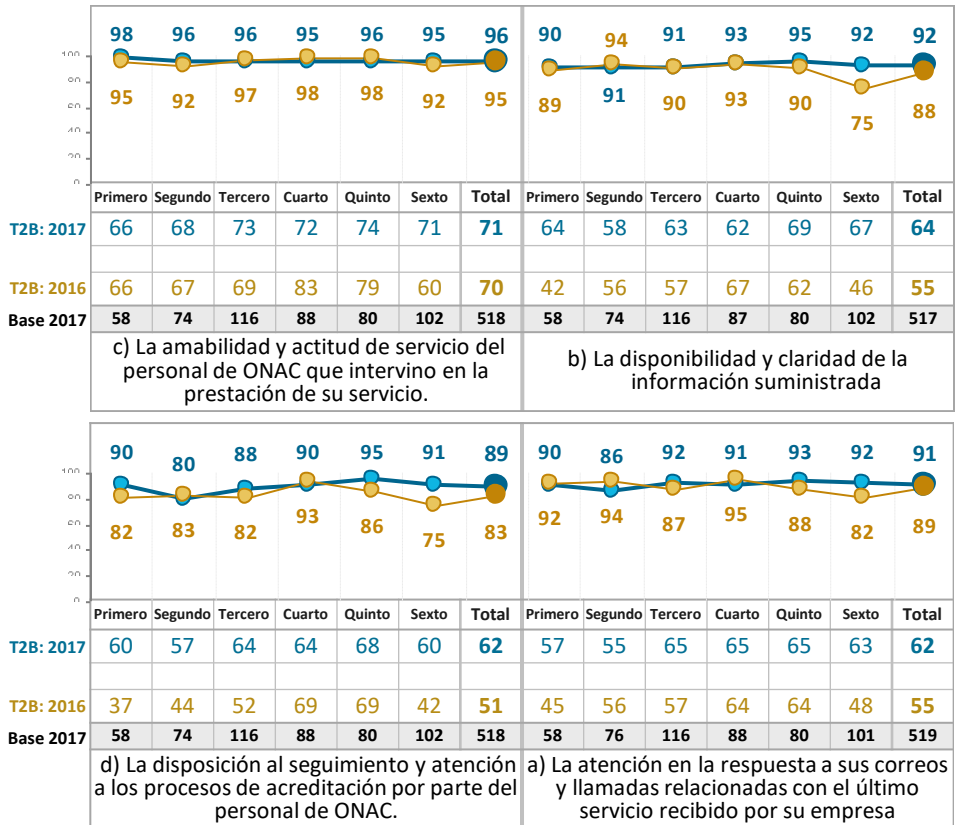
La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

## Transito

1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada

d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.

a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa

La datos graficados son porcentajes (%)

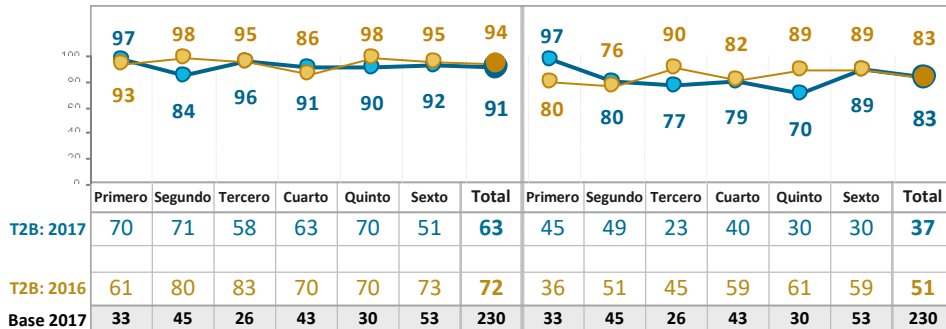
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

## Laboratorio

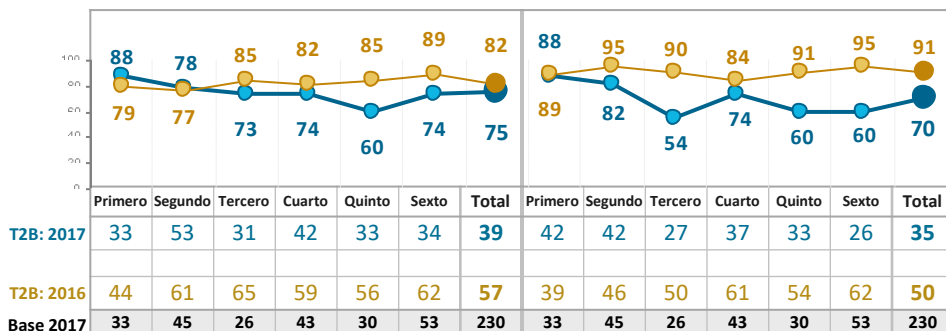
### 1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

● T3B: 2017  
● T3B: 2016



c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada



d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.

a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Procesos de Interacción



**CNC**

Centro Nacional de Consultoría



**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

○ Total 2017

○ Total 2016



	Total 2016	Total 2017
Base:	713	898

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

Influencia sobre la calidad

2016

2017






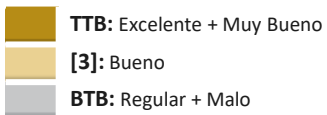
Experiencias específicas en donde los organismos interactúan con  
**ONAC**

## ¿Cómo califica en general la etapa de ...

Influencia sobre la calidad

XXXX

	TOTAL		 OEC		 Transito		 Laboratorio	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Cotización	0,144	0,171	<b>0,233</b>	0,146	0,147	0,133	0,050	0,222
Evaluación	0,137	<b>0,223</b>	0,160	<b>0,315</b>	0,173	0,134	0,145	<b>0,263</b>
Decisión de la acreditación	0,156	0,143	0,192	0,017	0,110	0,184	0,184	0,126
Debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones	0,010	0,010	0,080	0,010	0,010	0,010	0,024	0,033
Oficialización de la acreditación	<b>0,263</b>	0,155	<b>0,290</b>	0,162	<b>0,252</b>	0,151	<b>0,275</b>	0,154
Atención de peticiones y quejas	<b>0,316</b>	<b>0,314</b>	0,189	<b>0,386</b>	<b>0,323</b>	<b>0,386</b>	<b>0,375</b>	<b>0,252</b>



Los datos graficados son porcentajes (%)

Total  
2016

				Prom	Base
<b>2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?</b>	50	43	8	3,6	667
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	52	42	7	3,6	675
a) La respuesta y solución de inquietudes	47	39	14	3,5	682

Total  
2017

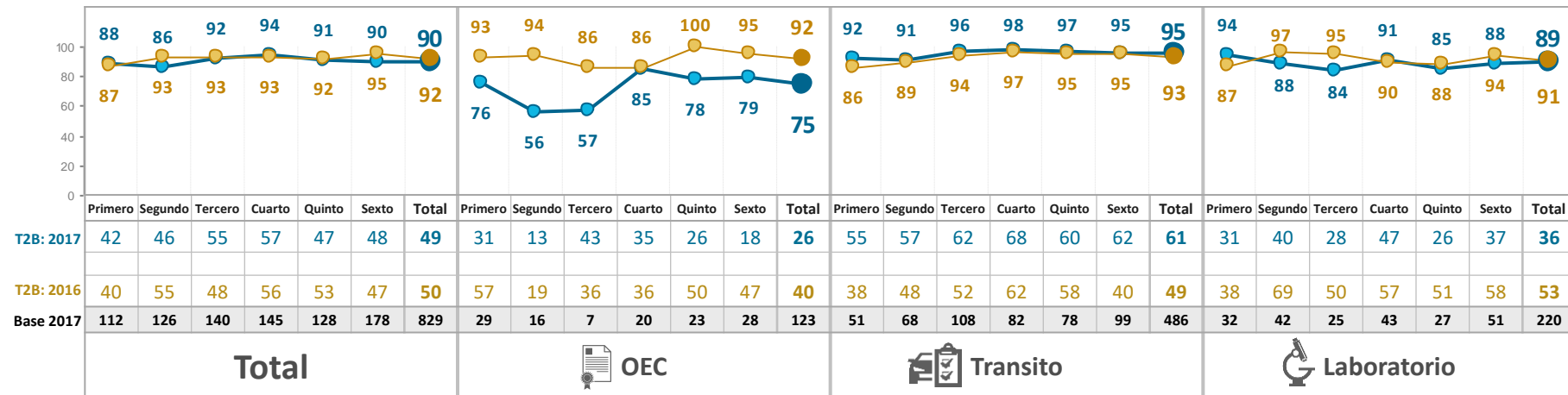
				Prom	Base
<b>2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?</b>	49	41	10	3,6	829
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	50	42	8	3,6	842
a) La respuesta y solución de inquietudes	48	35	16	3,5	852

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

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

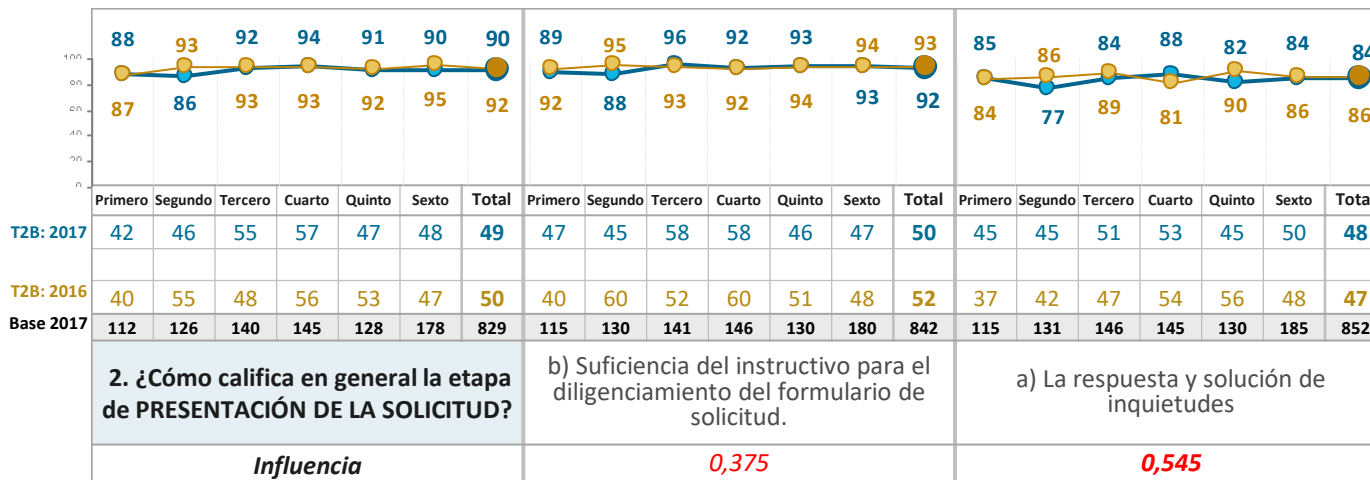


La datos graficados son porcentajes (%)

## Total

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

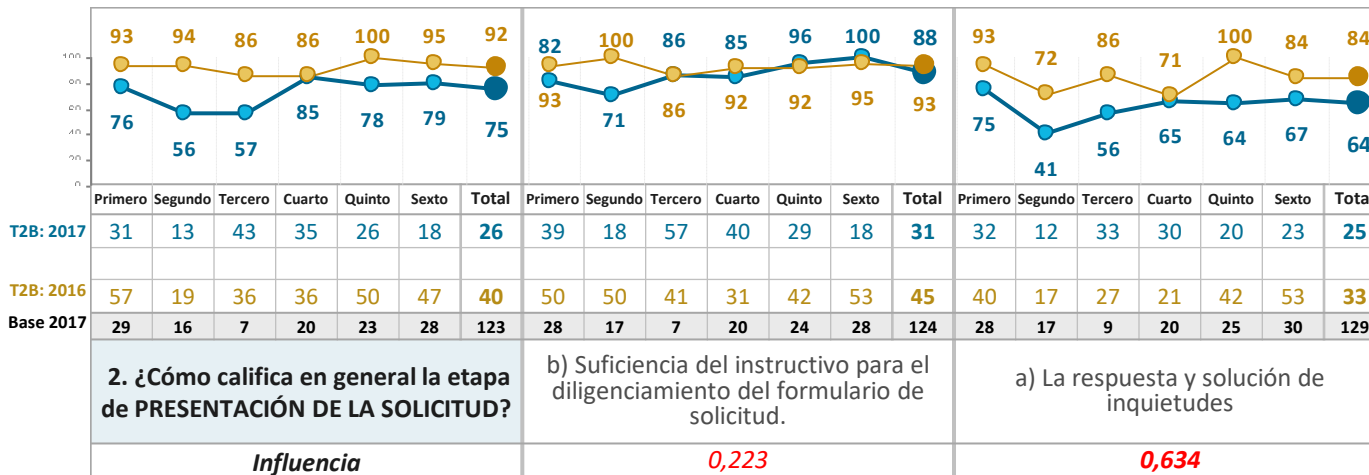
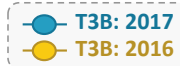


La datos graficados son porcentajes (%)



**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

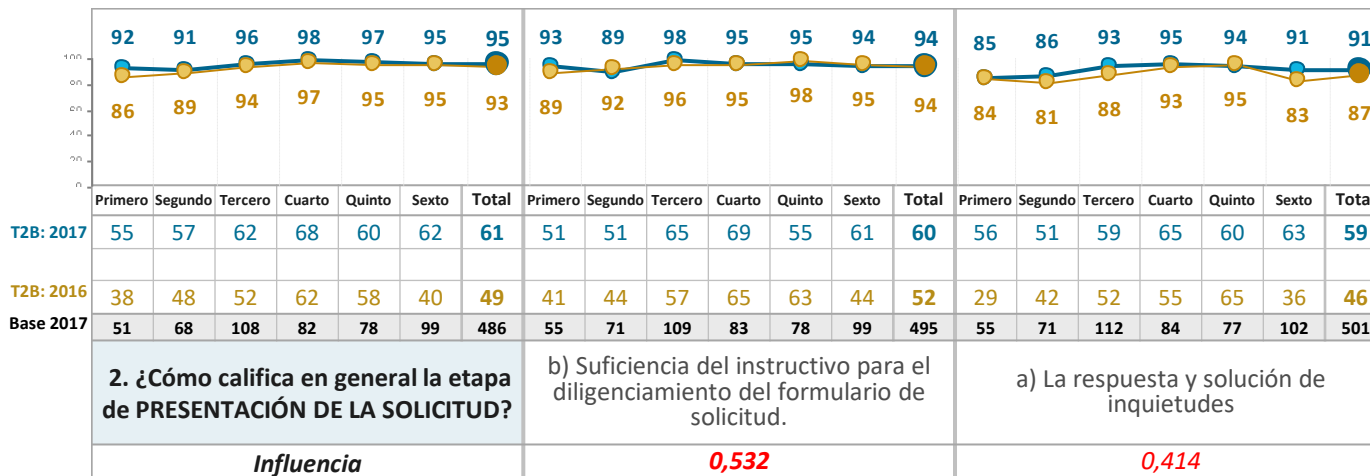


La datos graficados son porcentajes (%)

## Transito

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



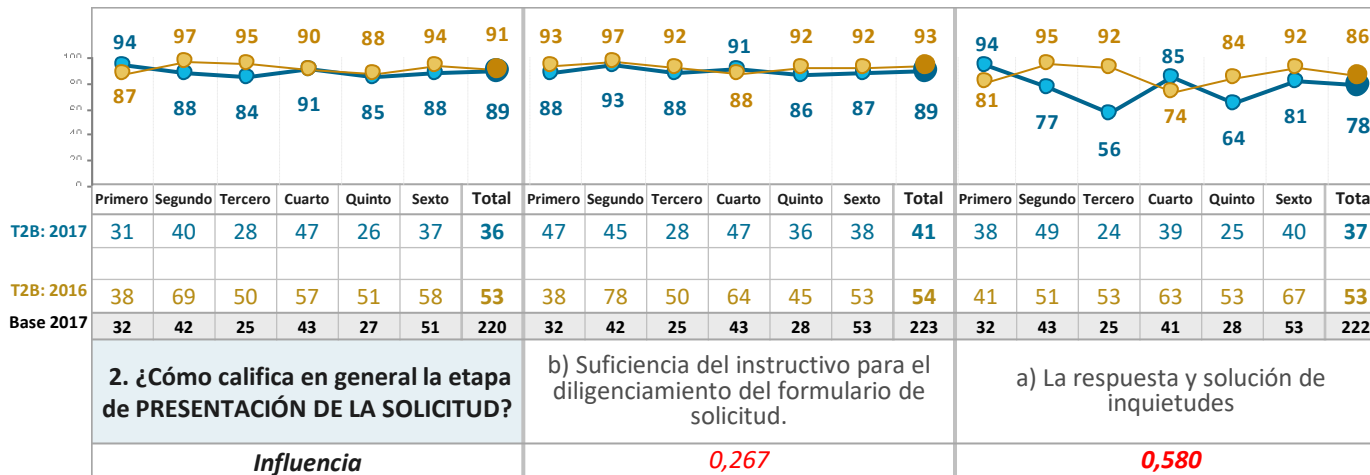


La datos graficados son porcentajes (%)

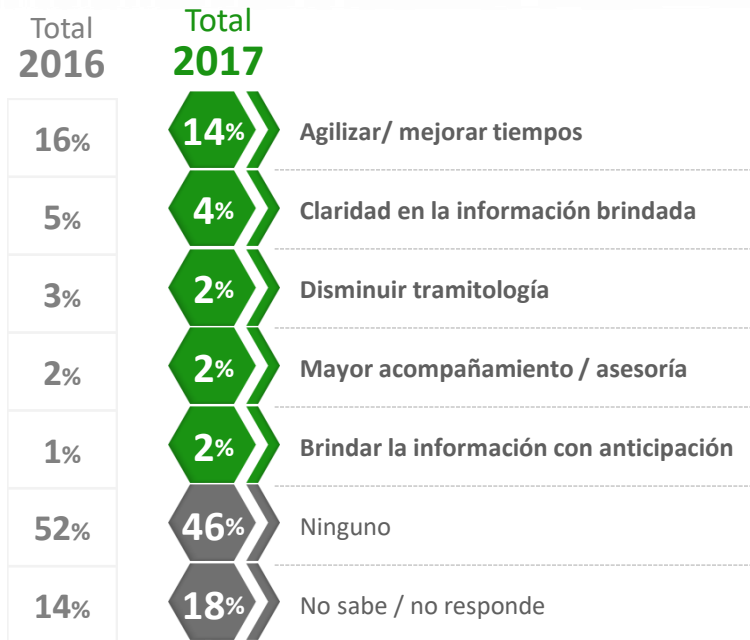
## Laboratorio

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



## 17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en **La solicitud inicial**:



Base: Total Encuestados 898

### Otros

Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	2%
Brindar información detallada	1%
Unificar de criterios	1%
Contar con personal capacitado / idóneo / experto	1%
Otra	1%

*“Agilizar un poco en la contestación a la solicitud”*

*“Para la ampliación de los alcances la programación debería ser mas rápida”*

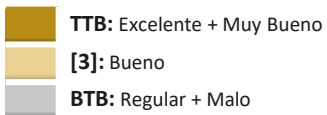
*“Demasiada demora, casi dos meses para dar respuesta y programar auditoria inicial”*

*“Mejorar los tiempos de respuesta y asesorías al momento de la solicitud”*

*“Establecer con claridad los elementos que se deben enviar”*

*“Claridad con los requisitos y que se encuentren alineados con los requisitos legales”*

*“Más acompañamiento en este proceso”*



Los datos graficados son porcentajes (%)

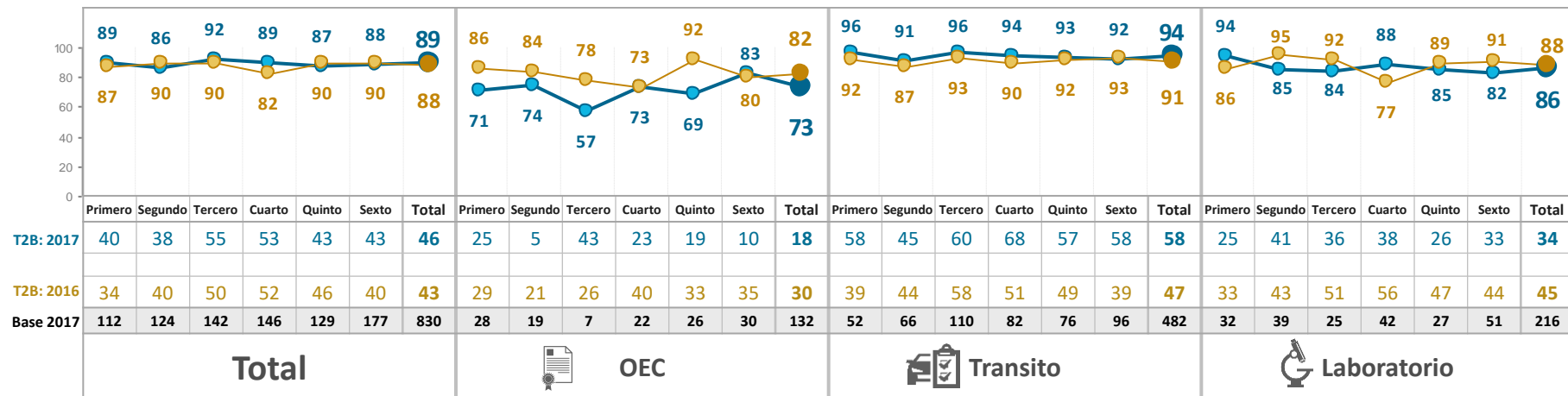
	Total 2016			Prom	Base	Total 2017			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
<b>3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?</b>	43	45	12	3,4	672	46	43	11	3,5	830
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	48	40	12	3,5	686	52	36	11	3,6	855
a) Claridad de la propuesta de servicios	50	42	9	3,6	686	51	39	10	3,6	858
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	45	40	15	3,4	689	50	36	14	3,6	860
d) Alternativas en medios de pago	43	40	17	3,4	662	48	38	14	3,5	854

## 3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

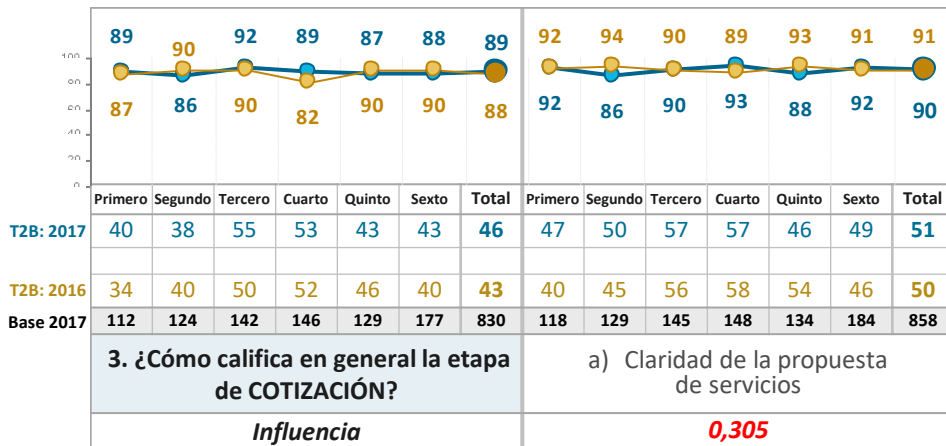


La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

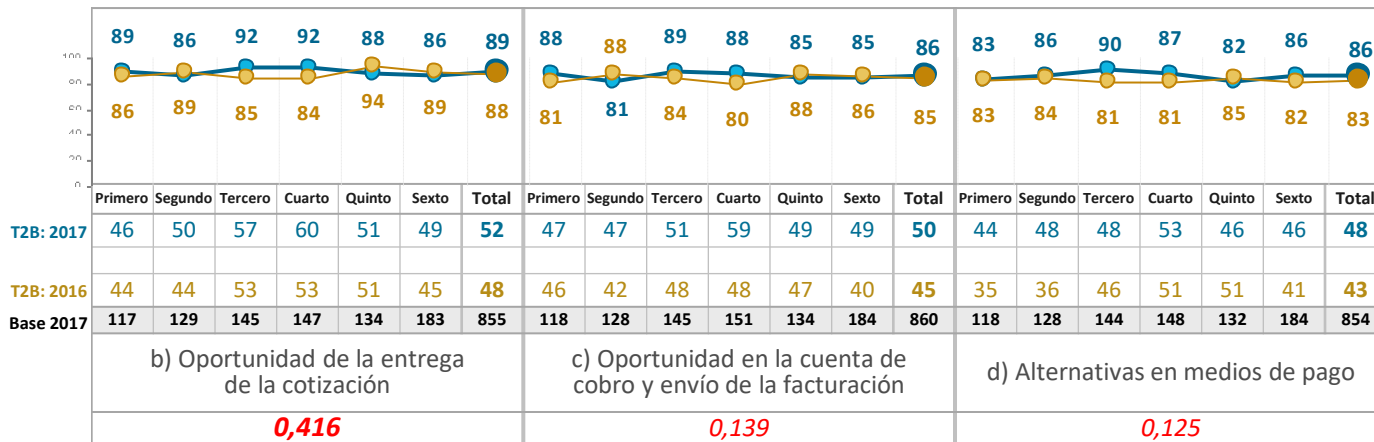
## Total



● T3B: 2017  
● T3B: 2016

Influencia sobre la calidad

0,144

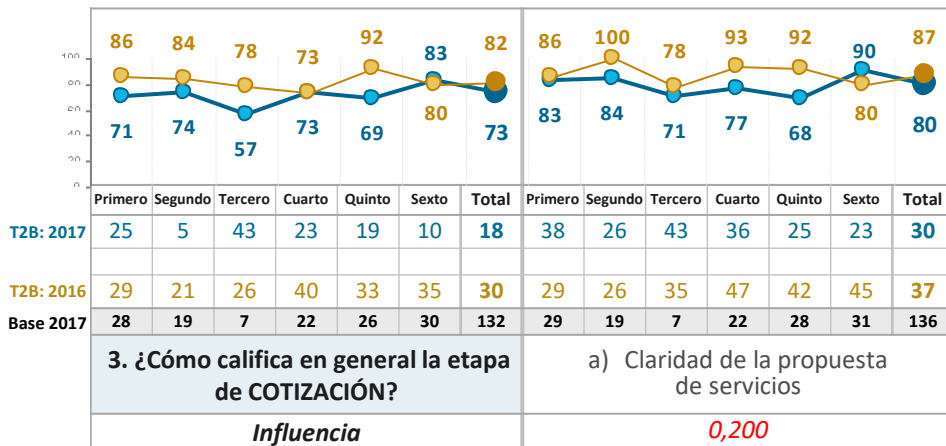


La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

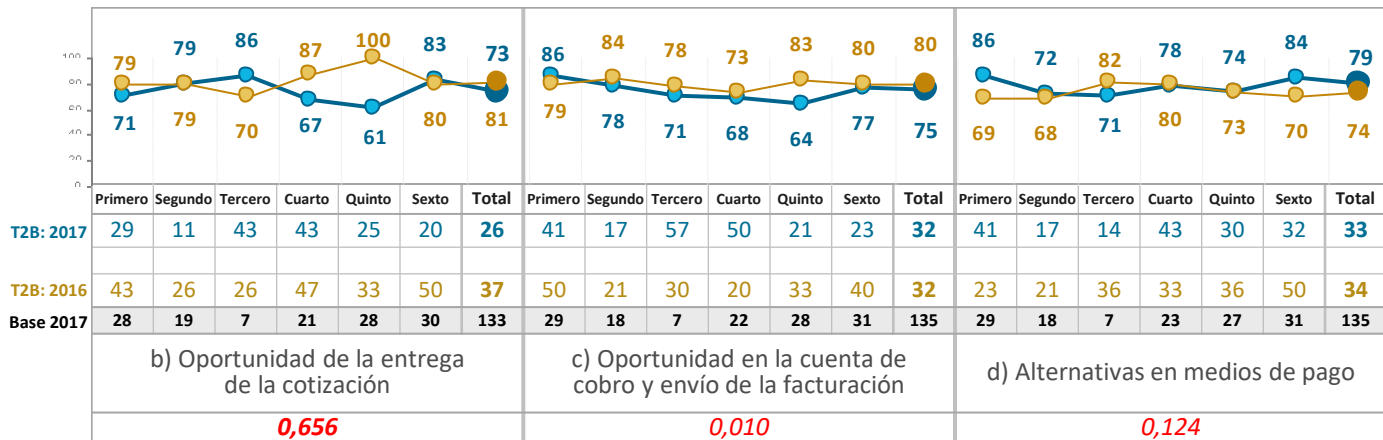
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

OEC



Influencia sobre la calidad

0,233

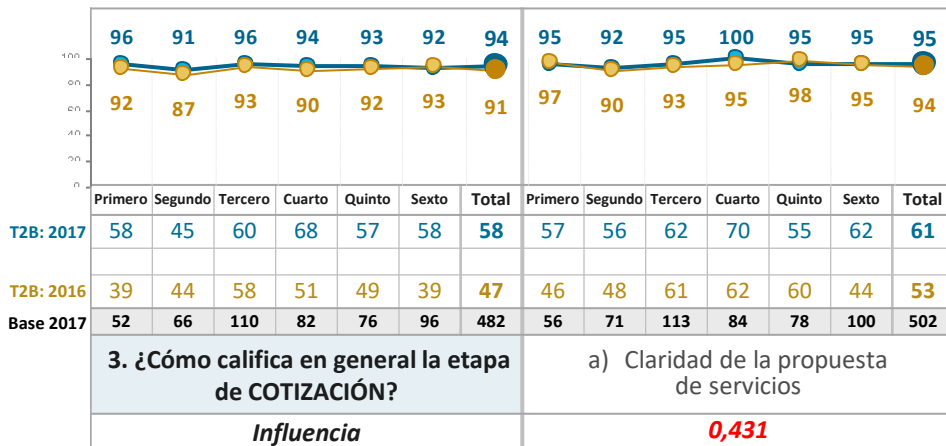


La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

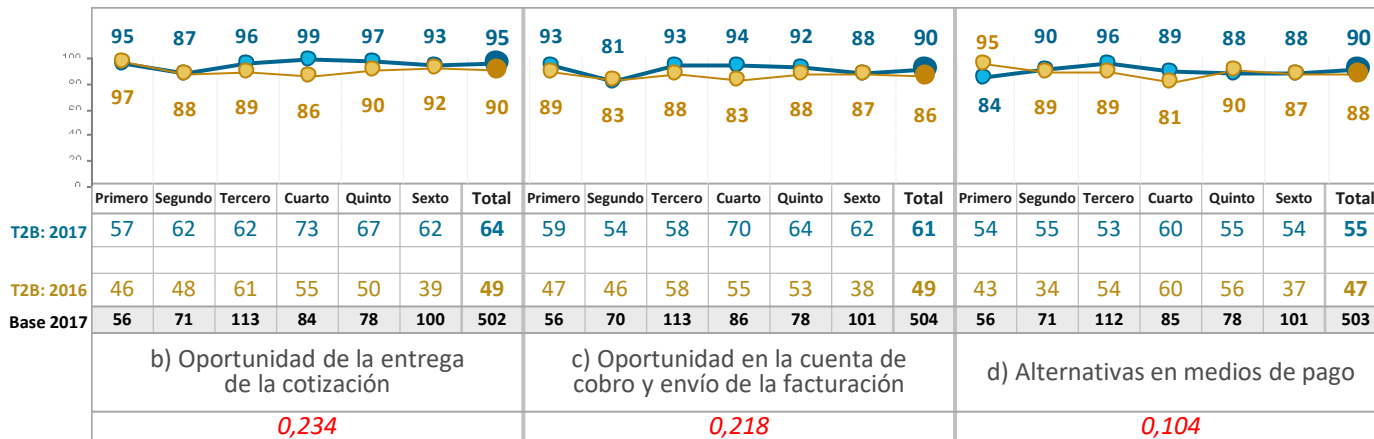
## Transito



● T3B: 2017  
● T3B: 2016

Influencia sobre la calidad

0,147

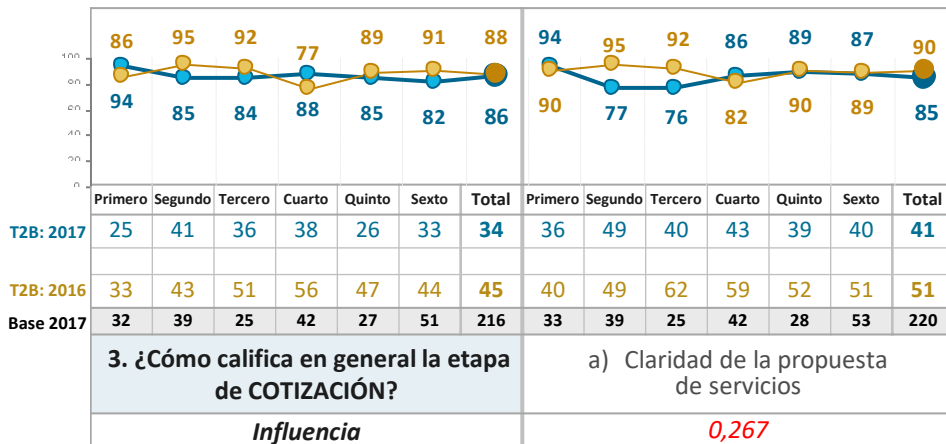


La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

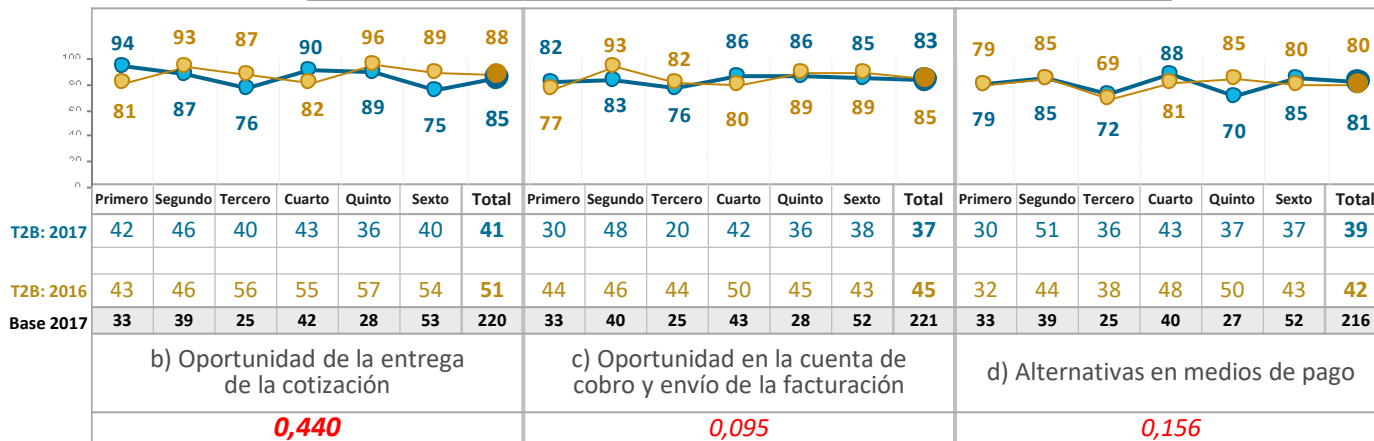
## Laboratorio



—●— T3B: 2017  
—●— T3B: 2016

Influencia sobre la calidad

0,050





## 17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La Cotización*:



Base: Total Encuestados 898

### Otros

Brindar la información con anticipación	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	1%
Disminuir tramitología	1%
La auditoría más corta / menos días	1%
Mayor acompañamiento / asesoría	1%

*“Ser mas rápidos en sus procesos de respuestas a los requerimientos, ya que a veces hay que enviar varias veces los correos porque ni siquiera los responden y si responden se demoran más de un mes en responder”*

*“Mejorar los tiempos de entrega de la cotización para los servicios solicitados”*

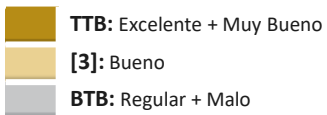
*“Más opciones para facilitar el pago”*

*“Las tarifas están un poco altas, por lo cual deben bajar en concordancia con la situación del país y gremios”*

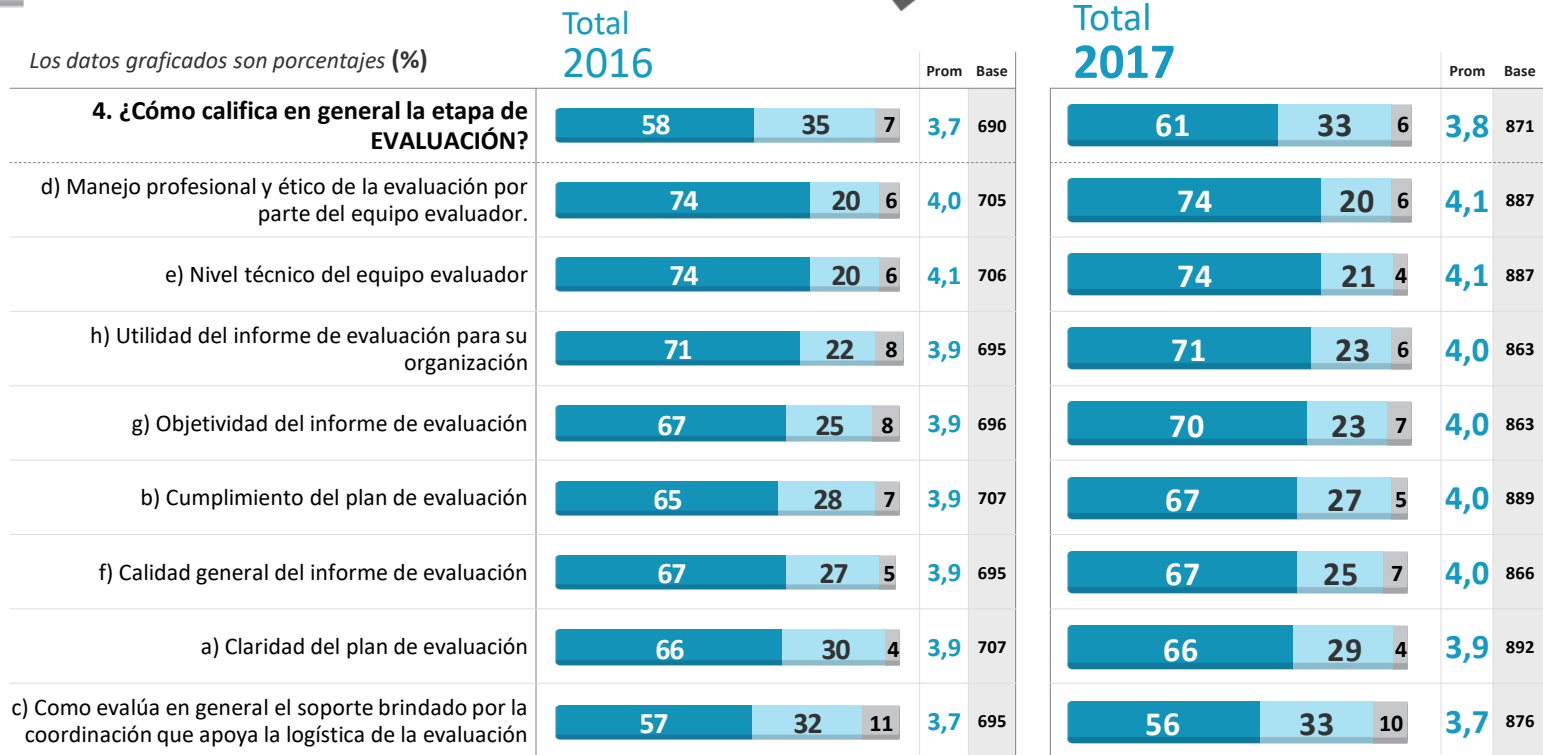
*“Analizar la posibilidad de disminuir las tarifas para las evaluaciones”*

*“Evaluación de los costos y los tiempos definidos, especialmente considerar la posibilidad de que todos los expertos sean locales para disminuir costos del servicio”*

*“Valores mas razonables. Los costos son muy altos para el tamaño de la operación”*



Los datos graficados son porcentajes (%)

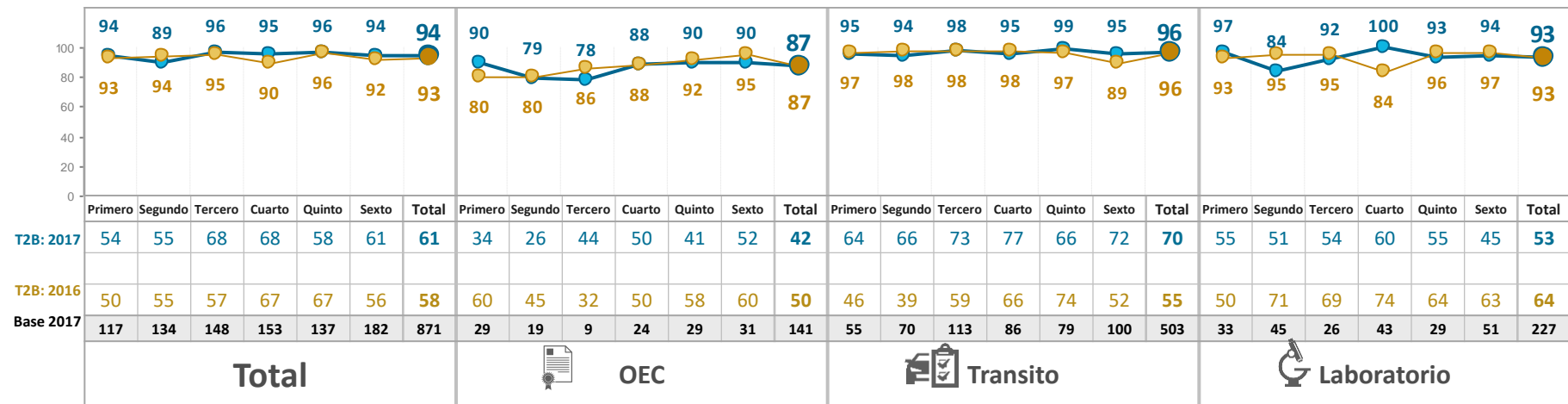


## 4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



La datos graficados son porcentajes (%)

**Total**

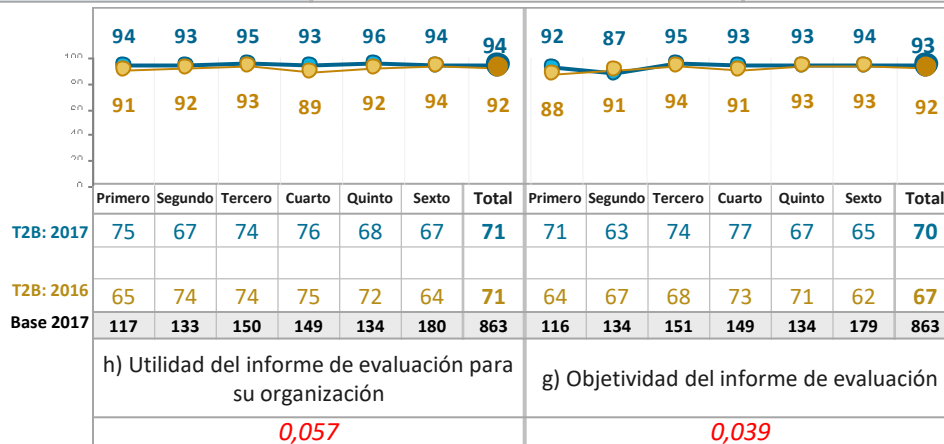
**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



● T3B: 2017  
● T3B: 2016

Influencia sobre la calidad

0,137

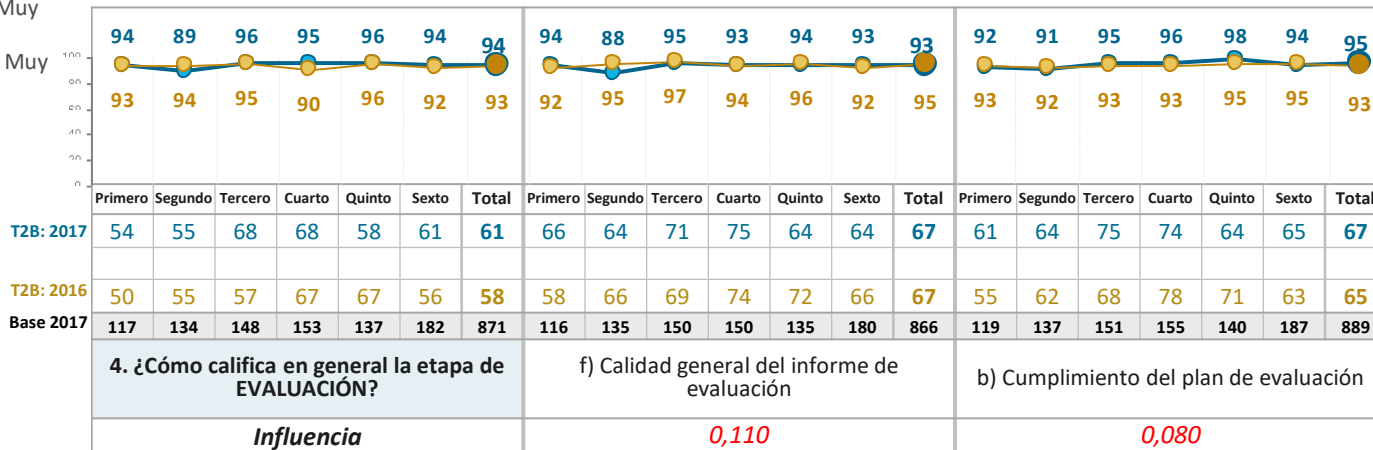


Continúa...

La datos graficados son porcentajes (%)

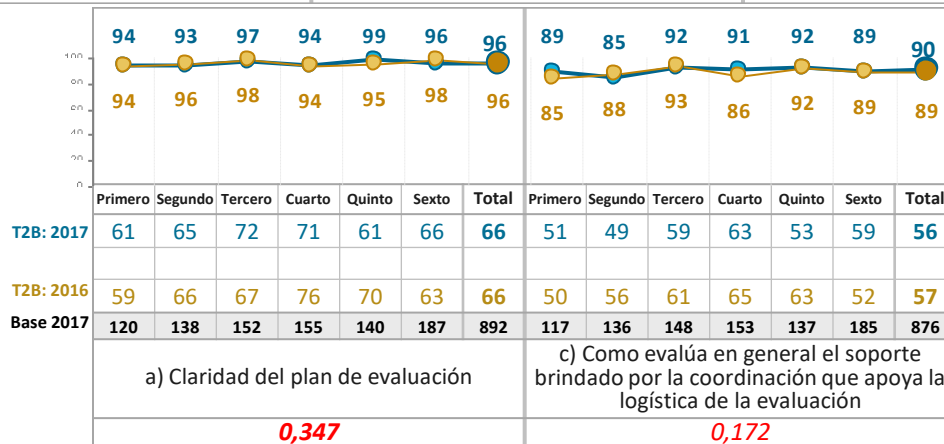
**Total**

**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

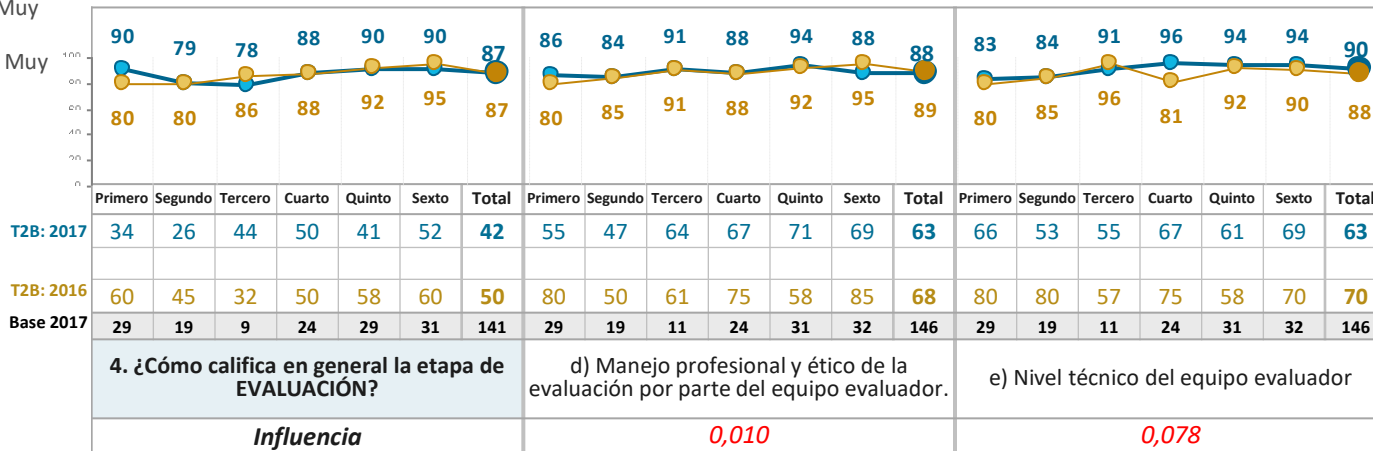
0,137



La datos graficados son porcentajes (%)

OEC

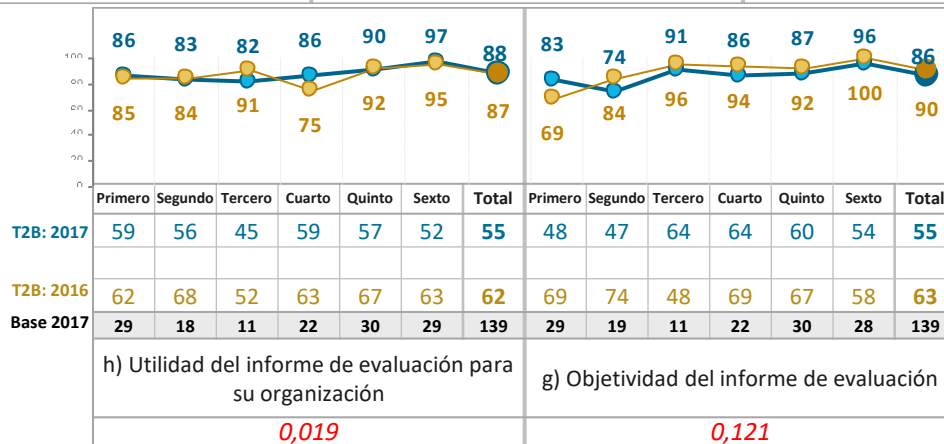
**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



● T3B: 2017  
● T3B: 2016

Influencia sobre la calidad

0,160



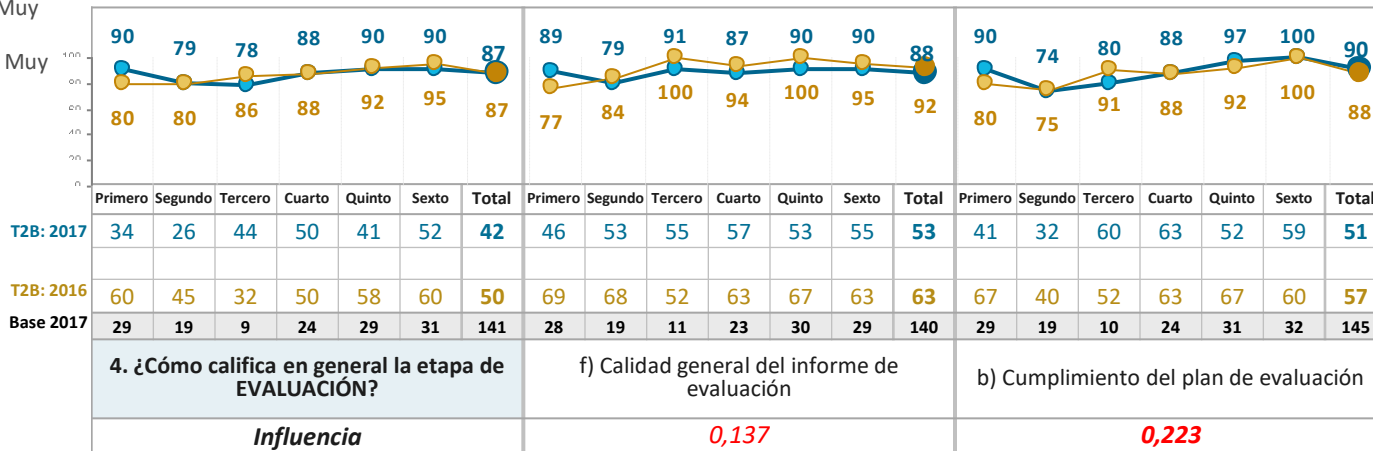
Continúa...

# Calidad de la etapa de Evaluación

La datos graficados son porcentajes (%)

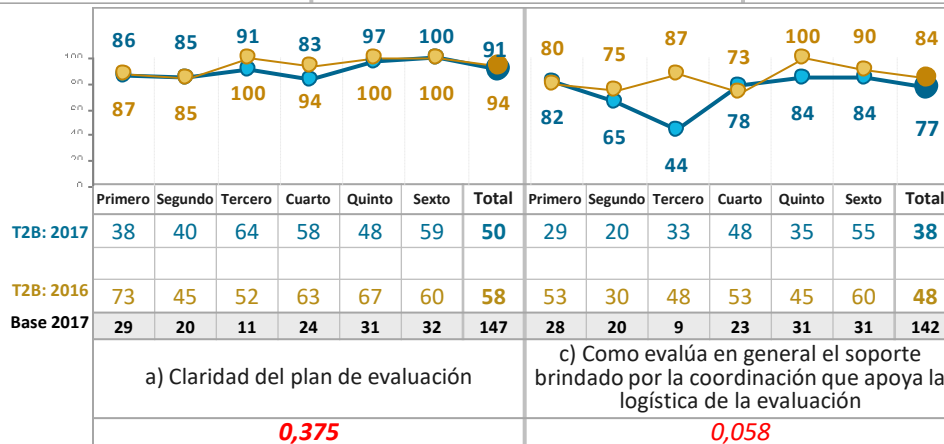
OEC

**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,160

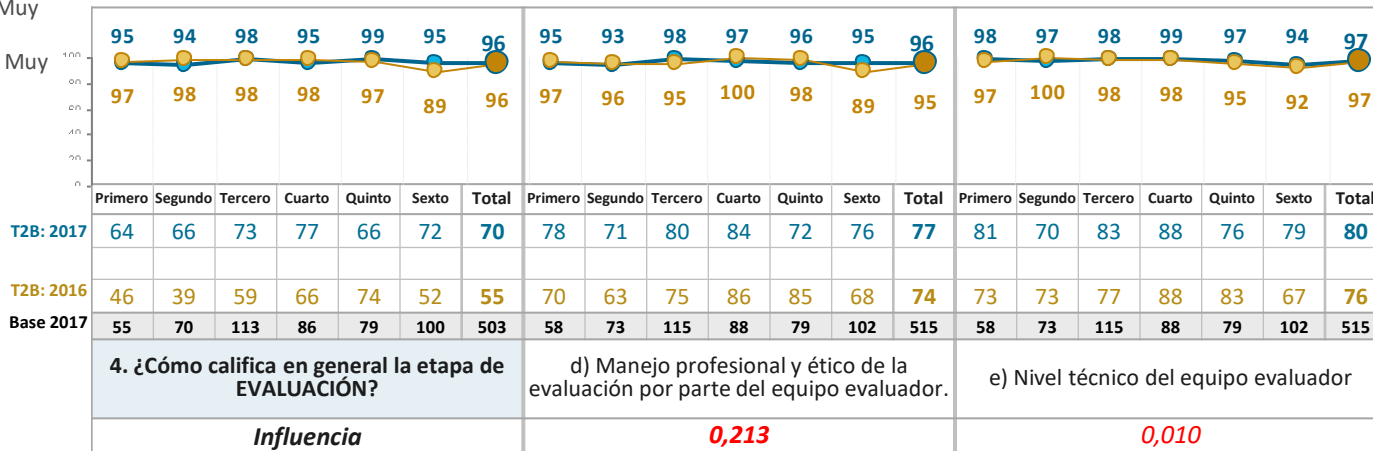


La datos graficados son porcentajes (%)

Transito 

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

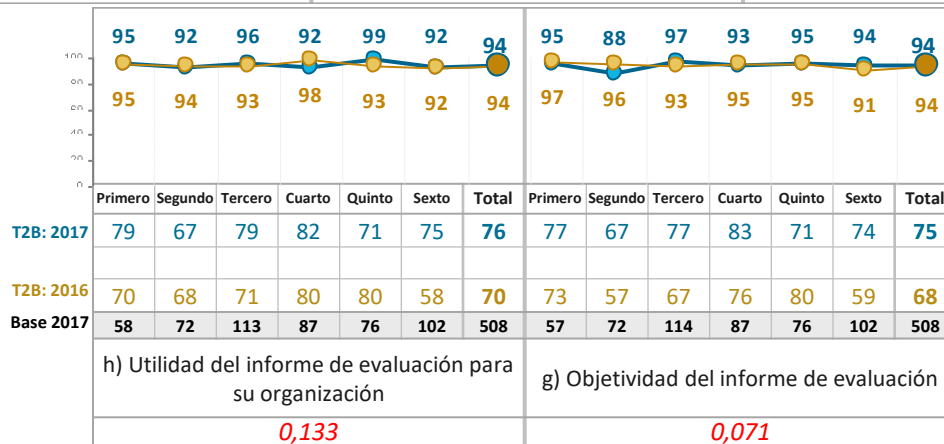
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



● T3B: 2017  
● T3B: 2016

Influencia sobre la calidad

0,173



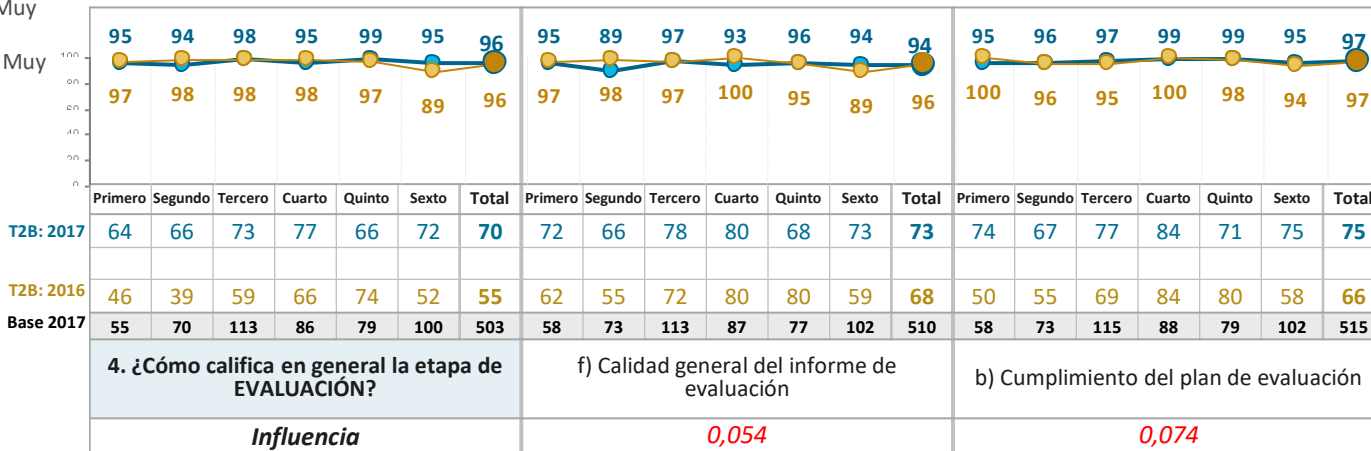
Continúa...



La datos graficados son porcentajes (%)

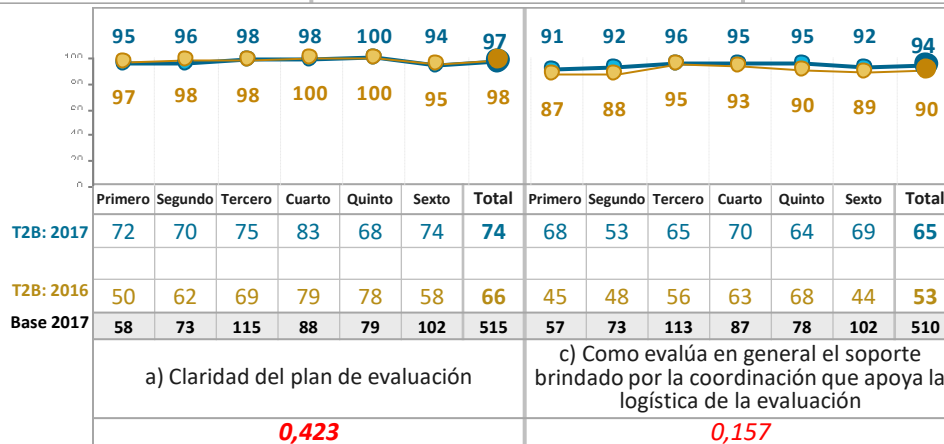
Transito 

**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,173

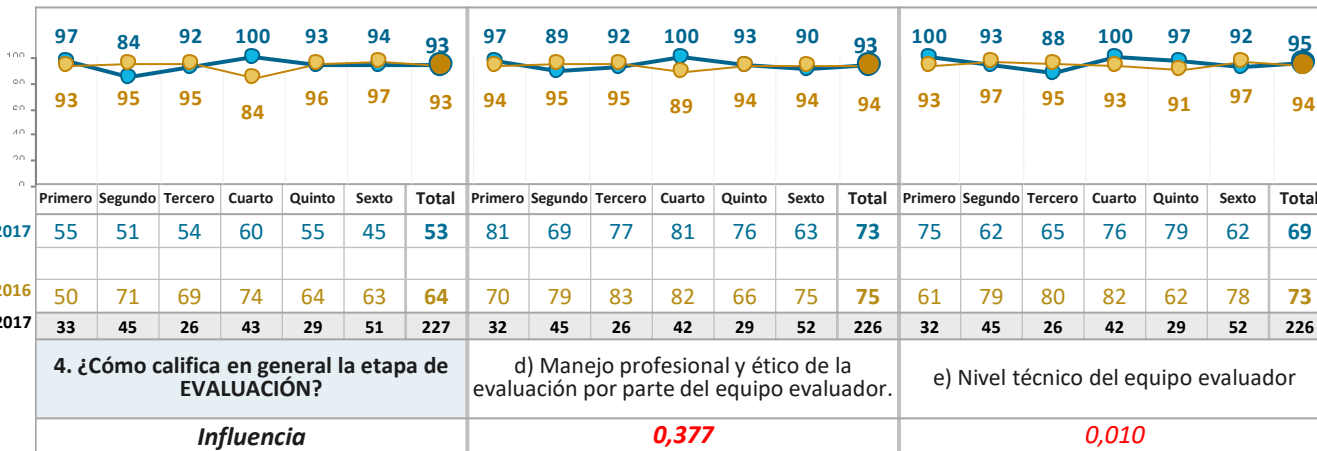


La datos graficados son porcentajes (%)

## Laboratorio

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

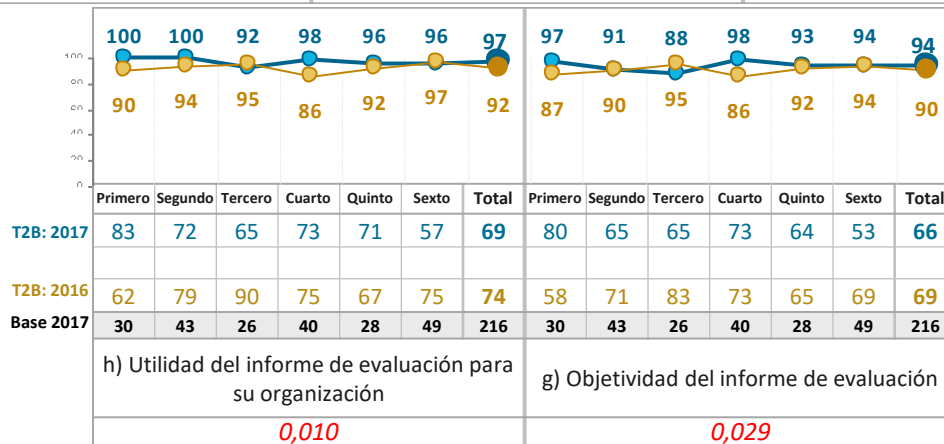
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



● T3B: 2017  
● T3B: 2016

Influencia sobre la calidad

0,145



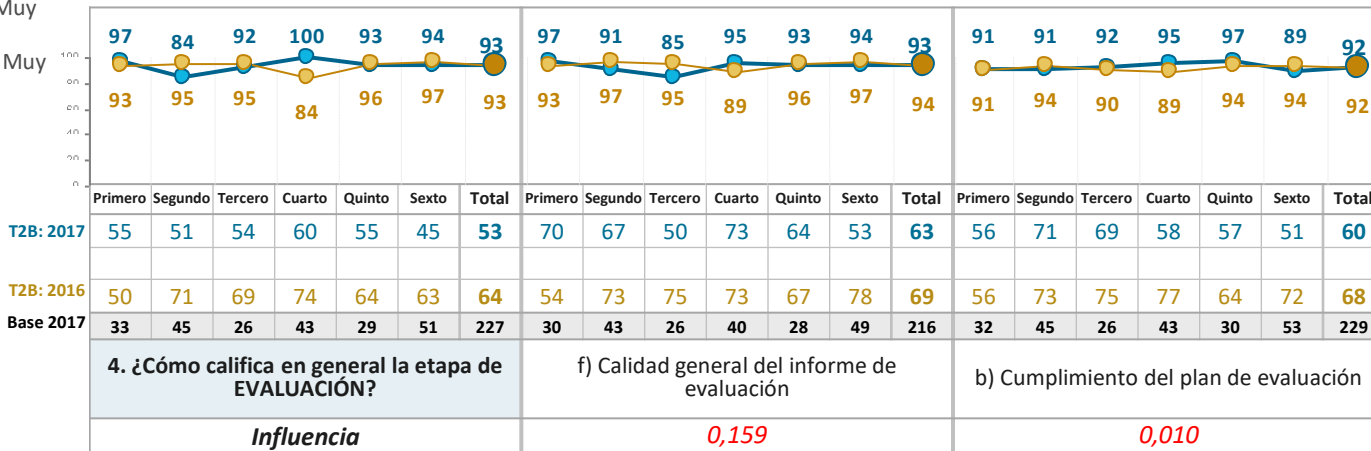
Continúa...

La datos graficados son porcentajes (%)

## Laboratorio

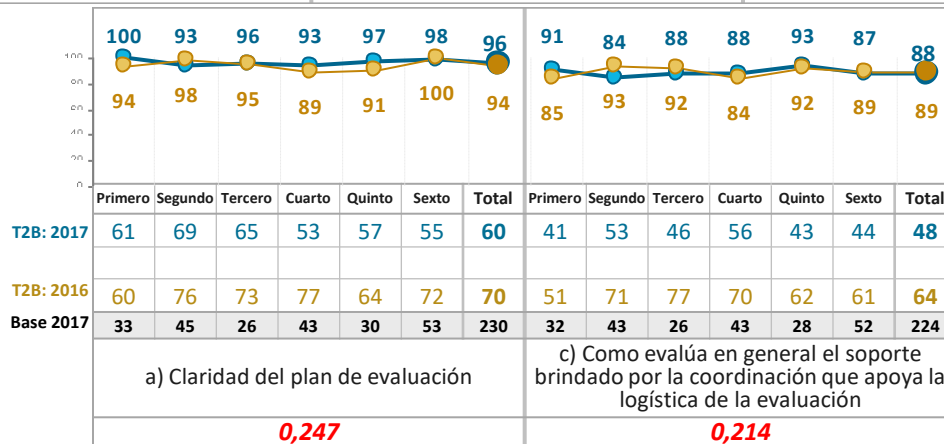
**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

● T3B: 2017  
● T3B: 2016

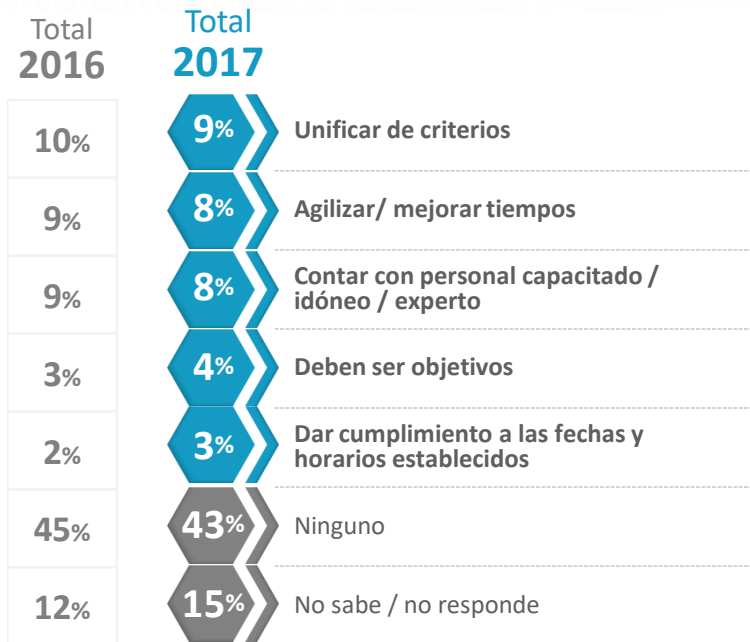


Influencia sobre la calidad

0,145



## 17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La Evaluación*:



Base: Total Encuestados 898

### Otros

Brindar la información con anticipación	1%
Claridad en la información brindada	1%
La auditoria más corta / menos días	1%
Bajar costos / tarifas	1%
Mayor acompañamiento / asesoría	1%

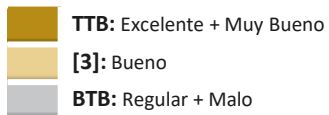
*“Unidad de criterios respecto a los evaluadores, unos piensan una cosa luego el próximo año visita un evaluador diferente y piensa de manera distinta”*

*“Se unifiquen criterios entre los equipos evaluadores”*

*“Debe contar con un estricto cumplimiento contractual, siendo más eficaz y oportuno en relaciones, a las obligaciones del servicio contratado. Entre estos contar con la planta de personal necesaria, idónea y calificada para el cumplimiento del objetivo, cumplir con el termino y tiempos legales y contractuales, ser imparciales y objetivos, y una unificación de conocimiento, conceptos y criterios a nivel institucional acorde a la materia y sus normas”*

*“El proceso de respuesta en programación para la auditoria de vigilancia debe ser más oportuno y rápido. Se demora más de cuatro meses la programación del servicio”*

*“Mayor objetividad por parte de los expertos técnicos, personal un poco más capacitado en técnicas de auditoria”*



Los datos graficados son porcentajes (%)

Total  
2016

				Prom	Base
<b>5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?</b>	57	32	11	3,7	682
a) Objetividad de la decisión	64	28	7	3,8	693
b) Oportunidad de la decisión	53	26	22	3,5	696

Total  
2017

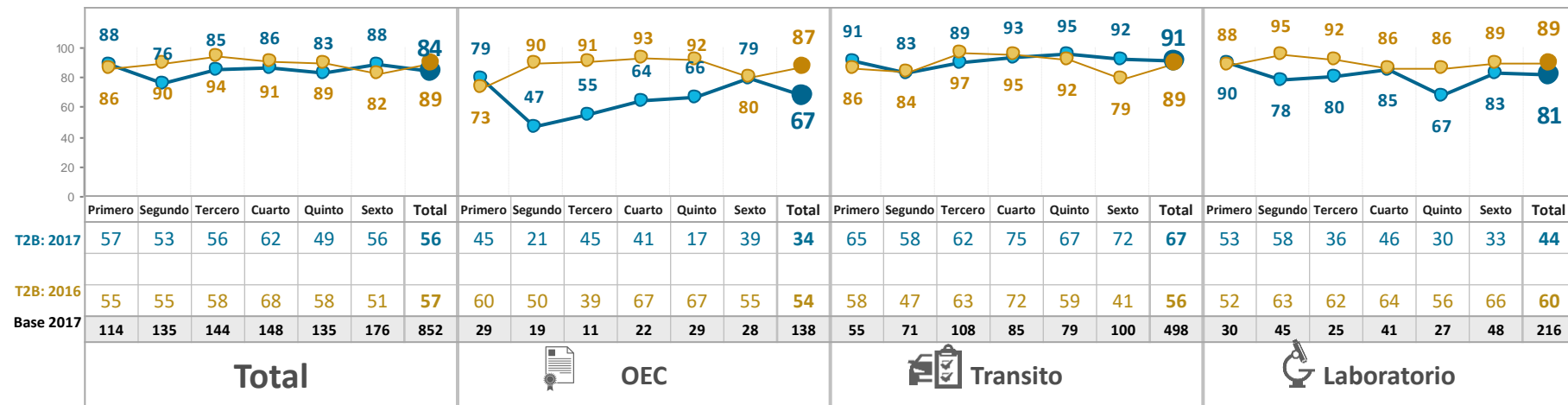
				Prom	Base
	56	29	16	3,6	852
	63	27	10	3,8	867
	51	24	25	3,4	869

## 5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



La datos graficados son porcentajes (%)

**Total**

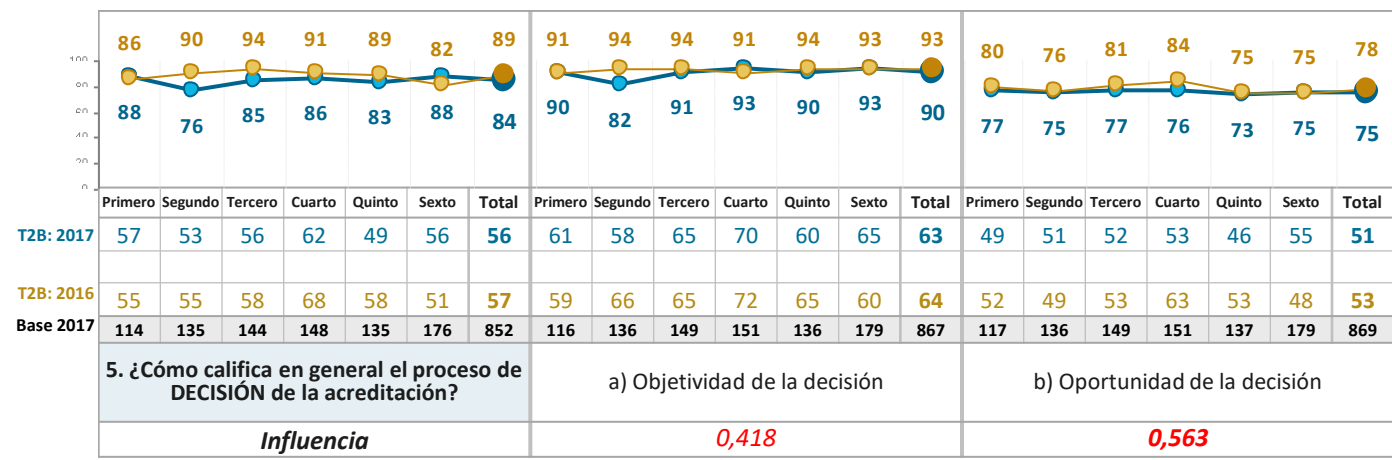
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,156



La datos graficados son porcentajes (%)



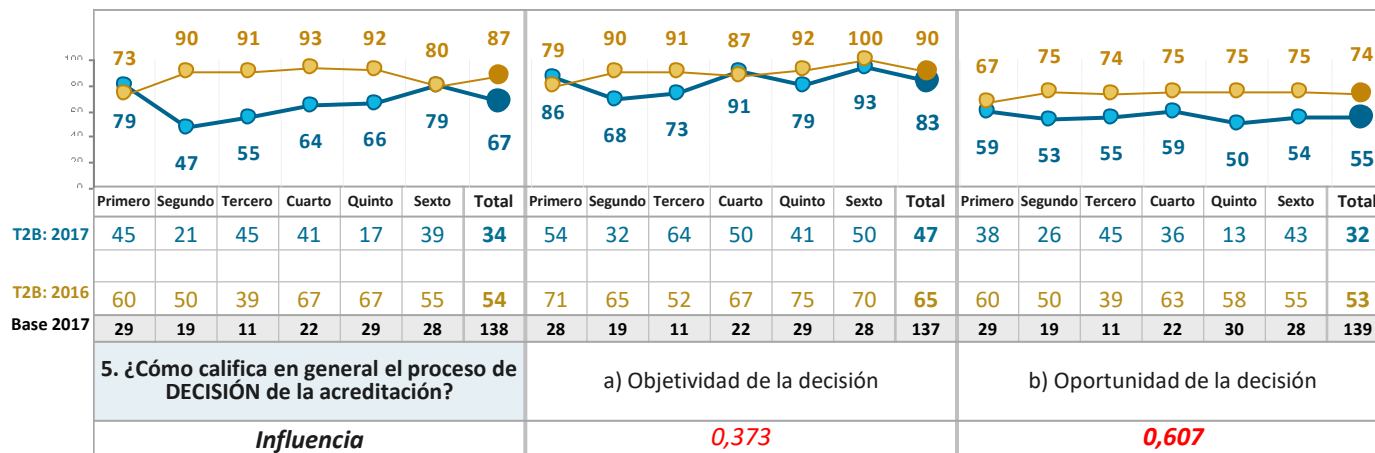
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,192





La datos graficados son porcentajes (%)

Transito 

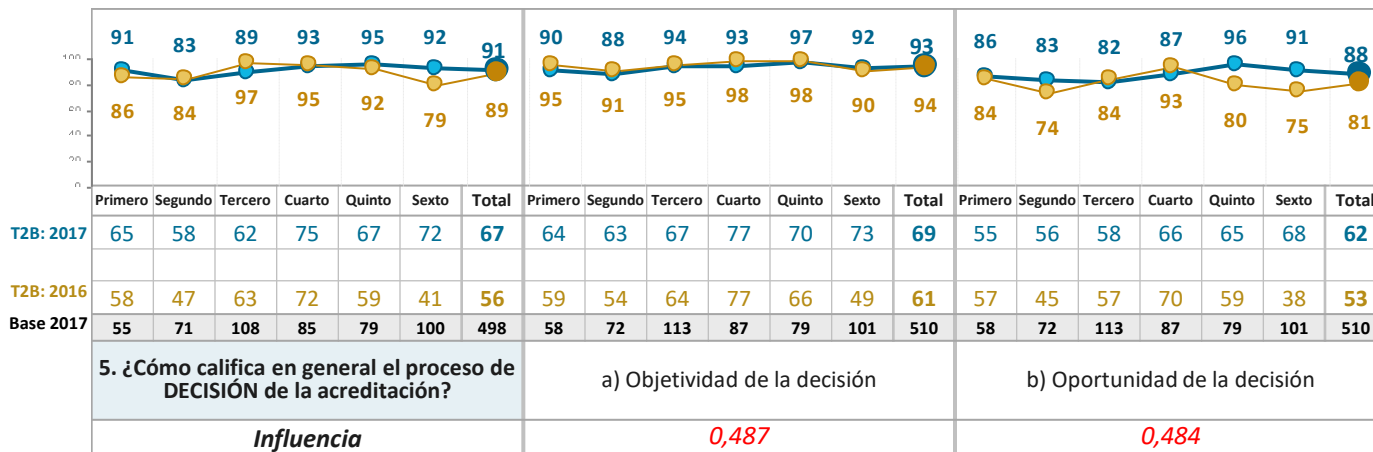
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,110



La datos graficados son porcentajes (%)

Laboratorio 

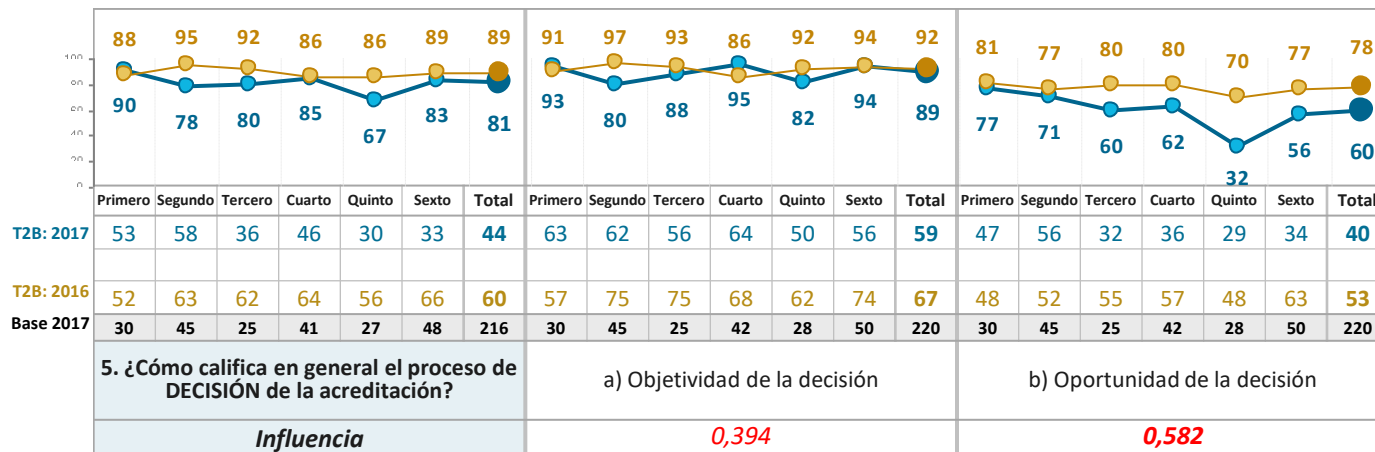
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,184



## 17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en **La Decisión:**



Base: Total Encuestados 898

Otros	
Mayor investigación antes de tomar cualquier decisión	1%
Claridad en la información brindada	1%
La auditoría más corta / menos días	1%
Otra	1%

*“Tiempos de respuesta son muy largos y no actualizan en el sistema; ejemplo, nos evaluaron en abril de 2017 y la respuesta la genero ONAC en noviembre 29 y la acreditación se vencía el 22 de diciembre”*

*“Analizar los tiempos de entrega del informe de la evaluación y una vez fue revisado por el comité correspondiente, para contar con el tiempo suficiente para su revisión y la aplicación de las acciones necesarias de acuerdo a los aspectos de mejora descritas por el evaluador”*

*“Optimizar los tiempos para dictaminar la recomendación y oficialización del informe final”*

*“Mejorar los tiempos en la toma de decisión, debido a que para la decisión del año pasado se demoró la entrega de los certificados de acreditación”*

*“Los tiempos para la decisión, una vez se da el cierre de la evaluación, nunca se conocen los tiempos para tener conocimiento de la decisión del comité lo que da demoras al proceso”*

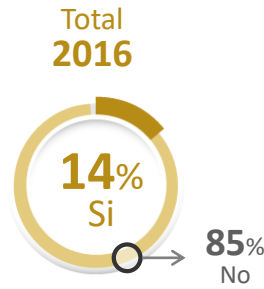
*“Es importante conocer con antelación los informes, a veces nos llegan los informes mucho después de la entrega de la decisión, y con el informe es que podremos tener el sustento para realizar una apelación”*

6. ¿Usted usó el proceso de apelación en alguno de los siguientes momentos

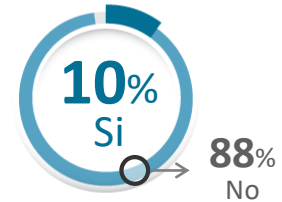
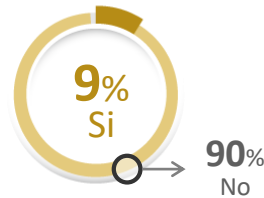
Base:	Total 2016	Total 2017
	713	898



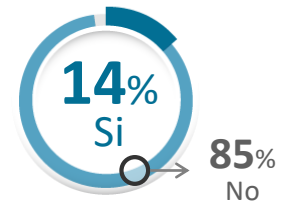
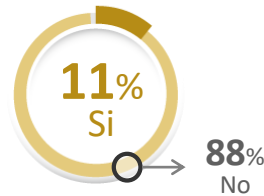
a) Apelaciones de No Conformidades

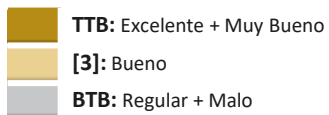


b) Apelaciones Plan de Acción

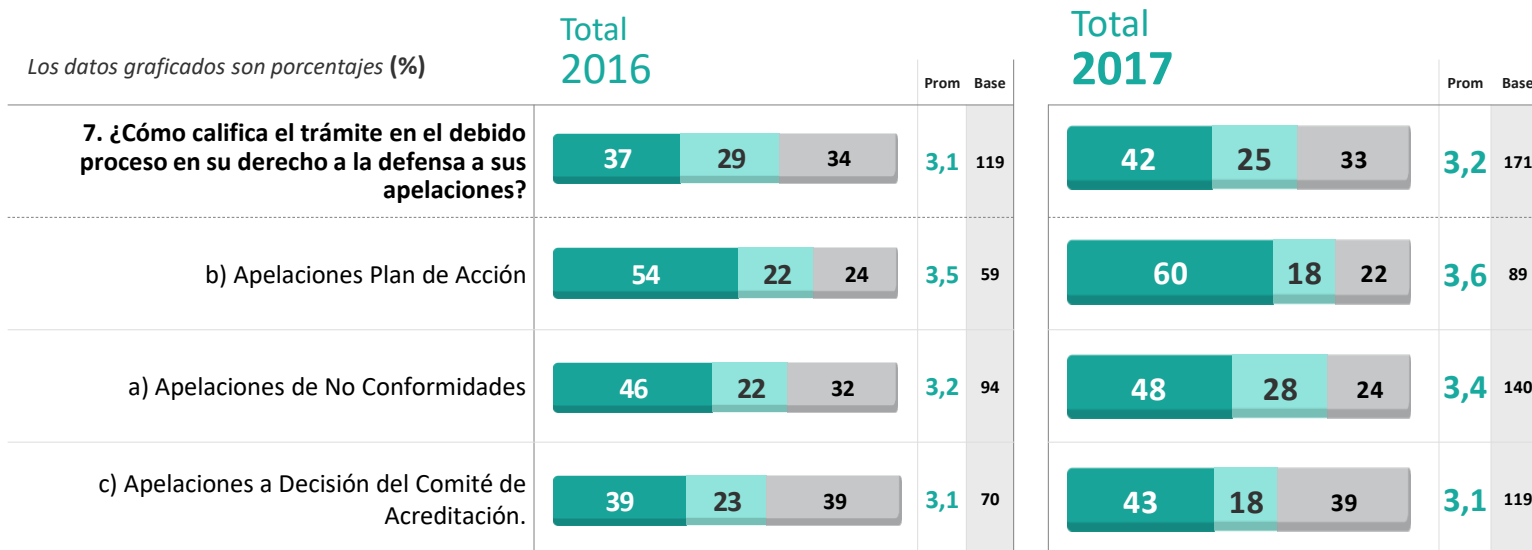


c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación





Los datos graficados son porcentajes (%)

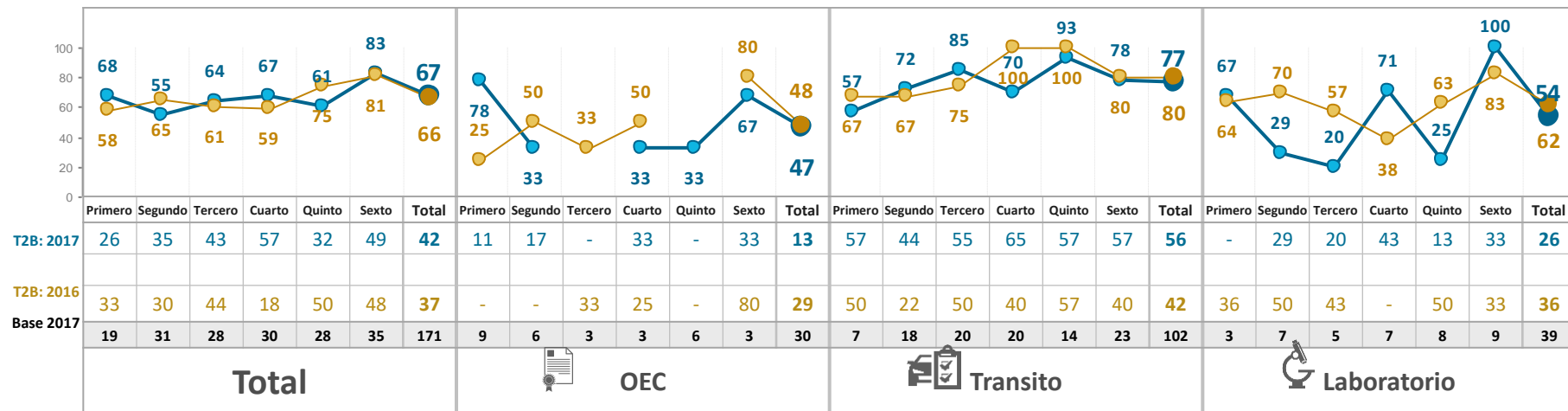


## 7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



La datos graficados son porcentajes (%)

**Total**

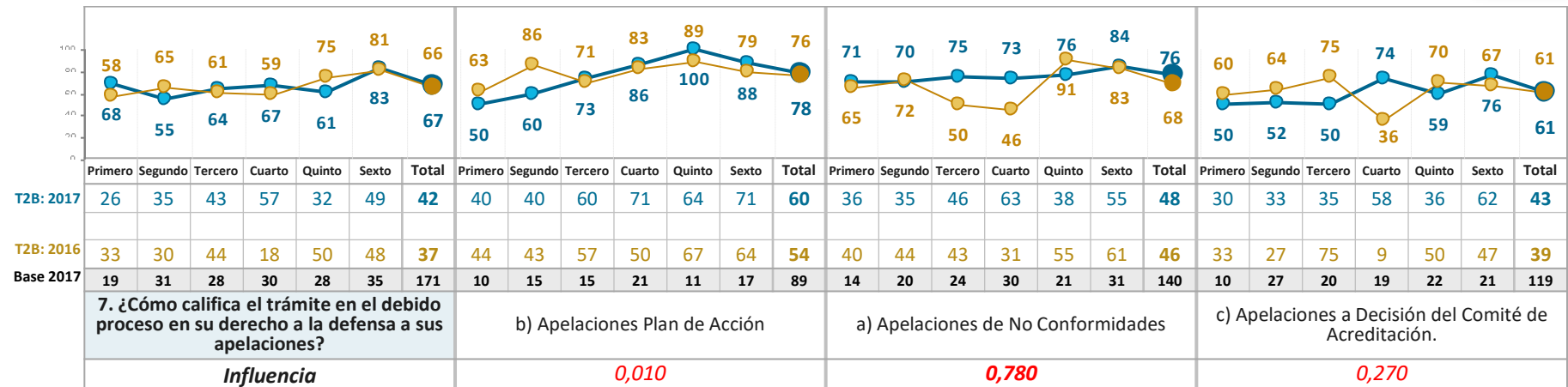
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,010



La datos graficados son porcentajes (%)



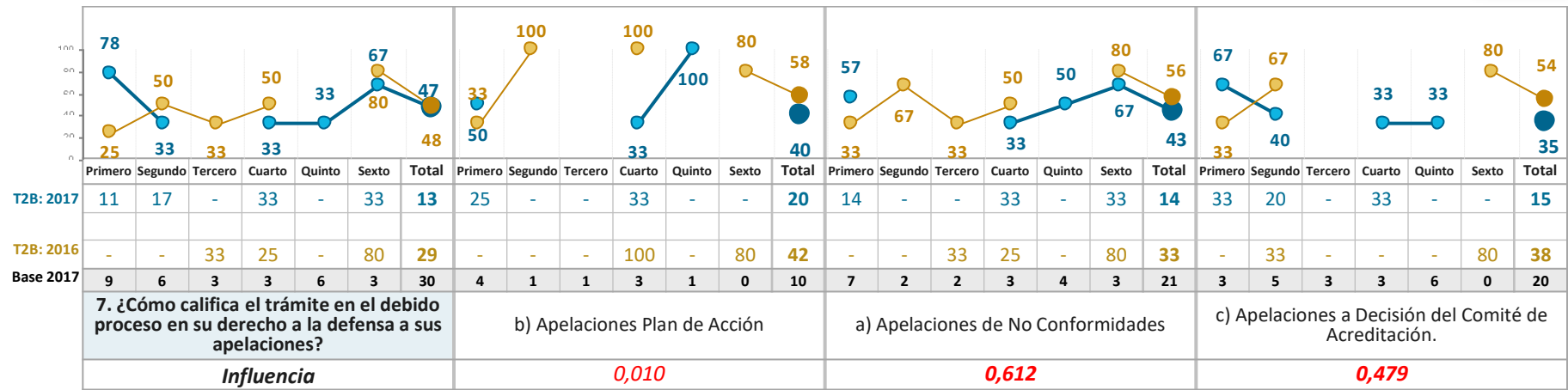
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,080



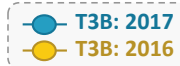


La datos graficados son porcentajes (%)

Transito 

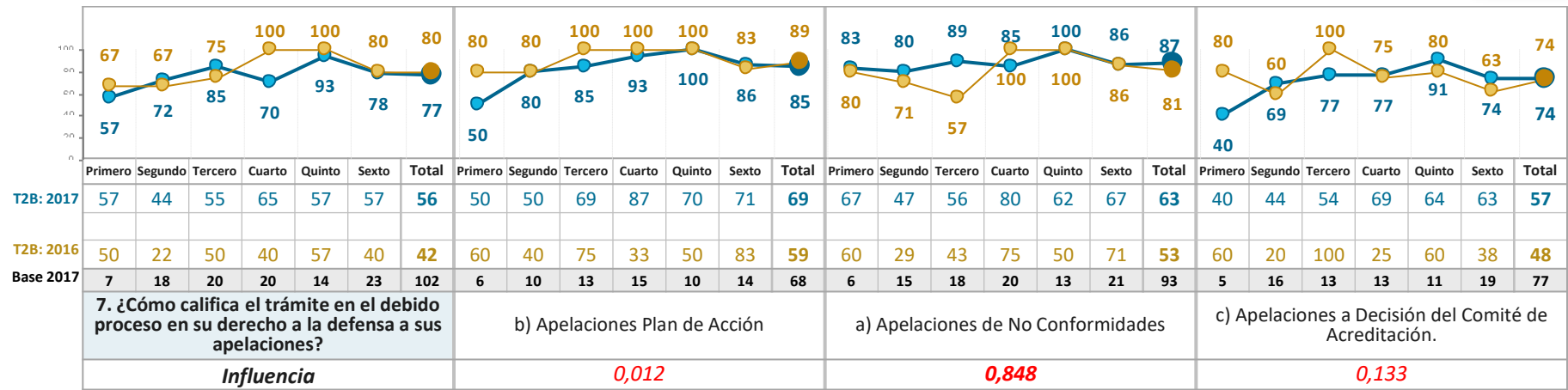
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,010



La datos graficados son porcentajes (%)

Laboratorio 

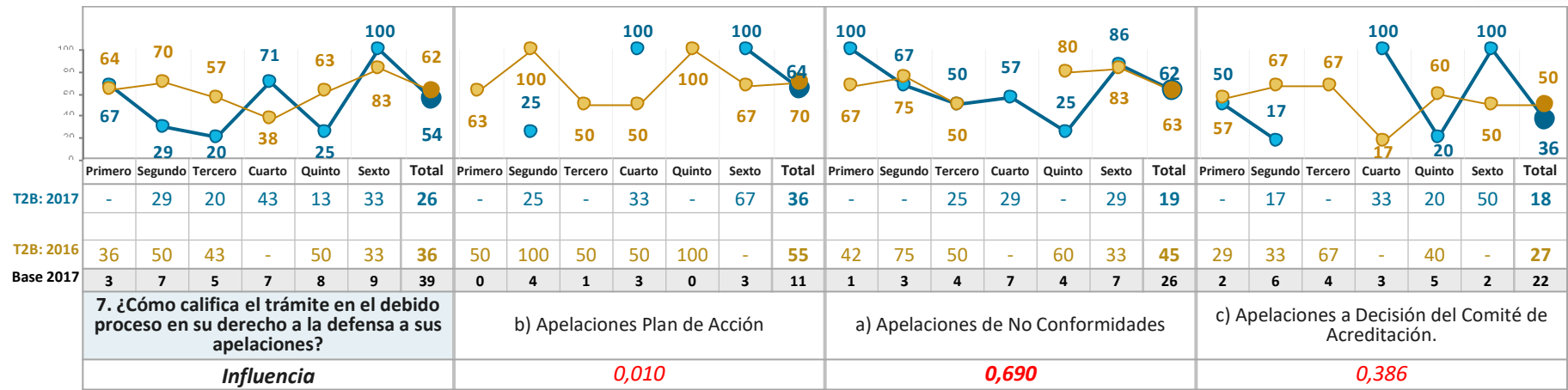
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

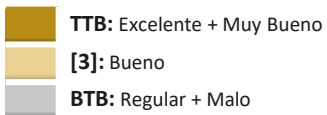
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,024





Los datos graficados son porcentajes (%)

Total  
2016

				Prom	Base
<b>8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?</b>	47	35	18	3,4	671
a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación	54	34	12	3,6	692
b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos	40	29	31	3,1	696

Total  
2017

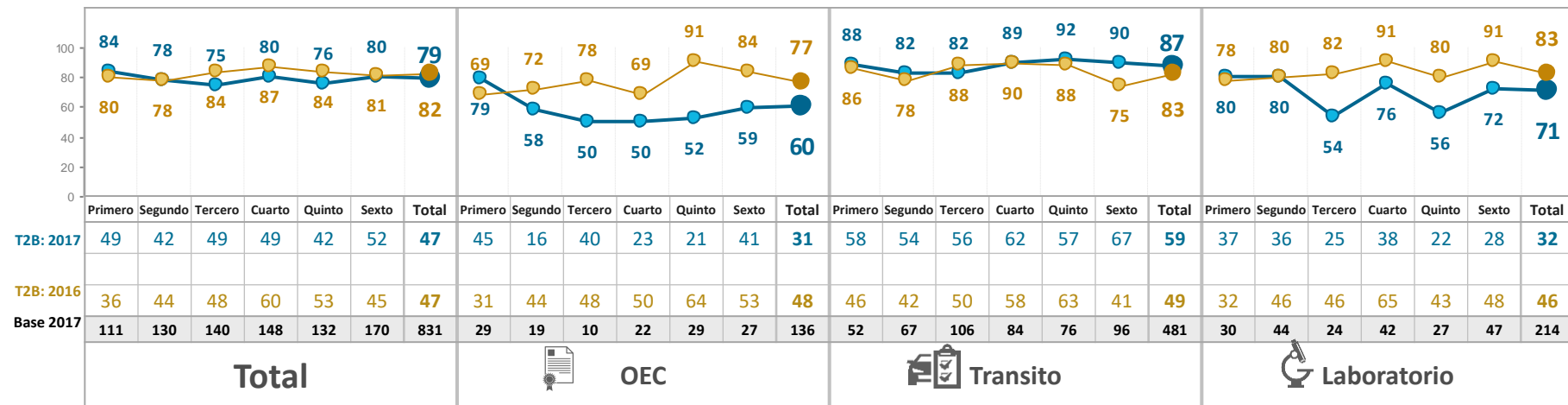
				Prom	Base
<b>8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?</b>	47	31	21	3,4	831
a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación	54	34	11	3,6	861
b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos	40	27	33	3,1	861

## 8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



La datos graficados son porcentajes (%)

**Total**

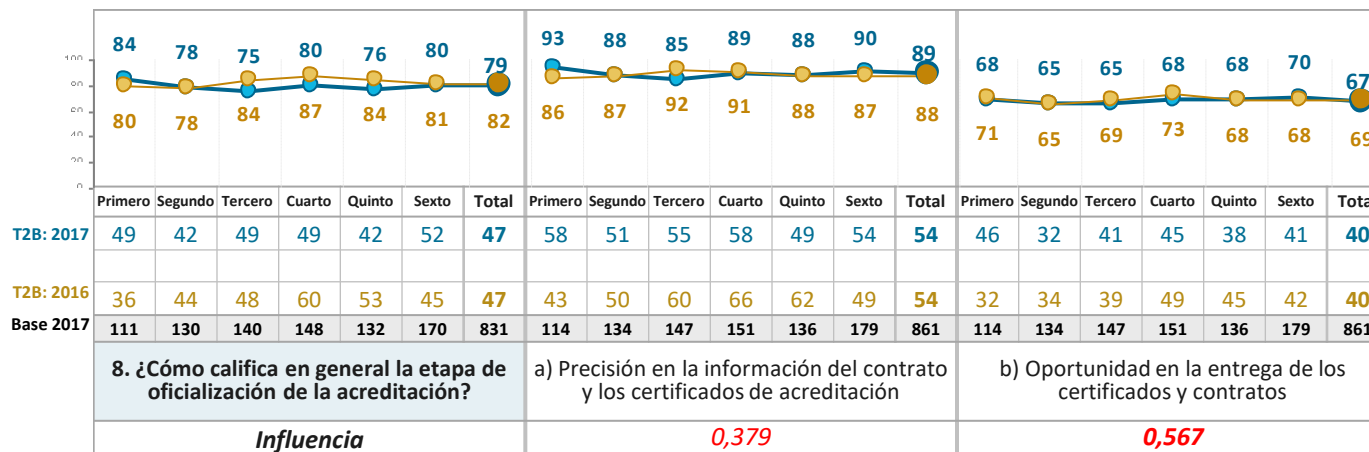
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

**0,263**



La datos graficados son porcentajes (%)



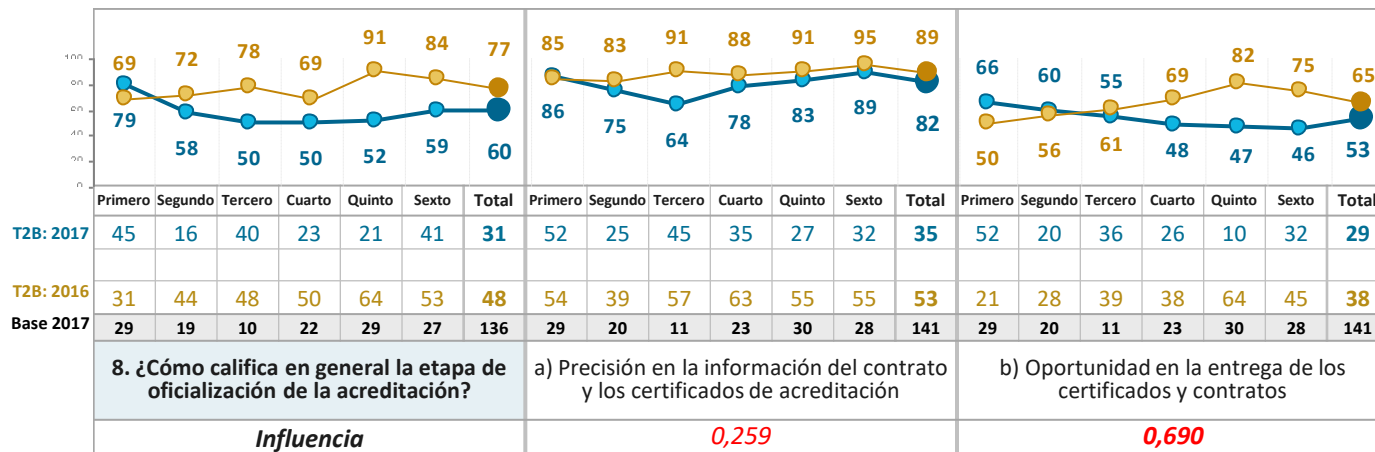
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

**0,290**



La datos graficados son porcentajes (%)

Transito 

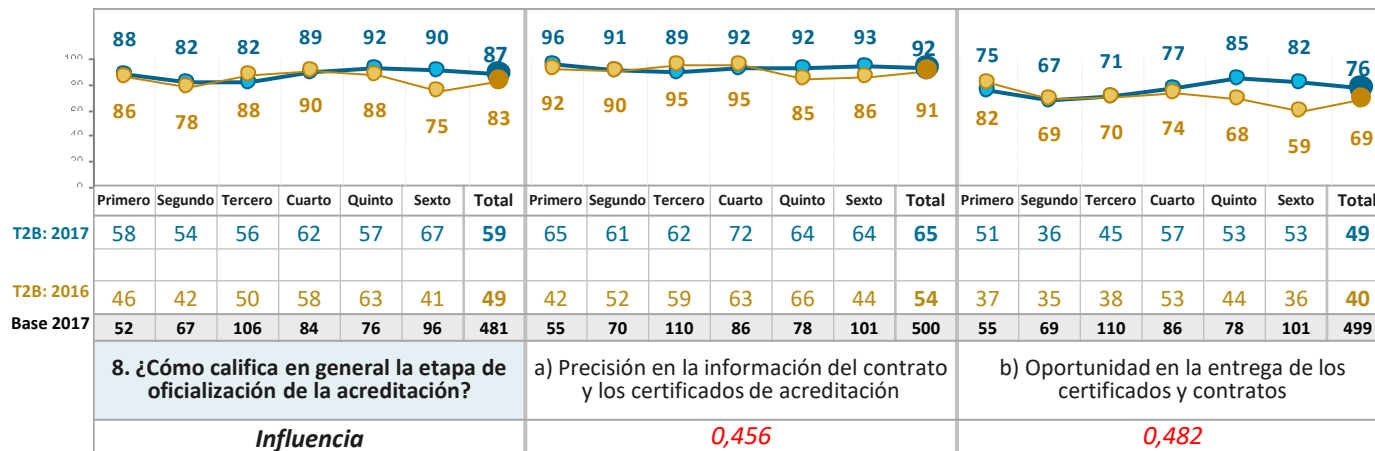
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

**0,252**



La datos graficados son porcentajes (%)

Laboratorio 

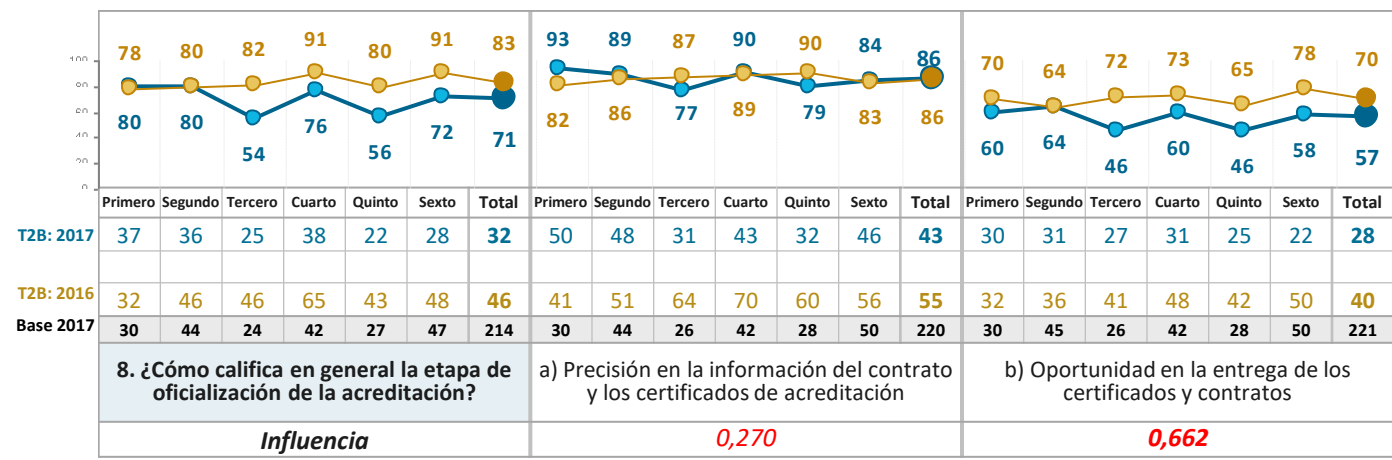
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



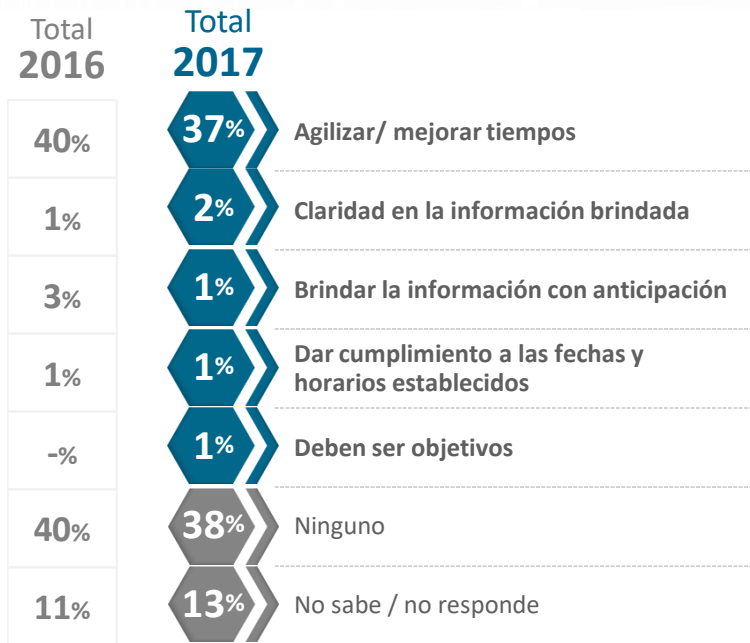
Influencia sobre la calidad

**0,275**





## 17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La Oficialización de la Acreditación*:



Base: Total Encuestados 898

Otros	
Mayor acompañamiento / asesoría	1%
Unificar de criterios	1%
Otra	1%

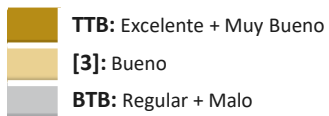
*“Disminuir el tiempo estipulado para realizar la oficialización de la acreditación.”*

*“Consideramos que fue muy demorada ya que la evaluación final, se hizo sobre el mes de enero y a finales de noviembre como tal se oficializó”*

*“Menos tiempo en la oficialización de la acreditación, ya que perjudican a los organismos de inspección en el desarrollo de sus actividades.”*

*“Deben poner un tiempo estándar para la respuesta, como se maneja con otras etapas del proceso”*

*“Mejorar en el tiempo de entrega de los certificados de acreditación. A nosotros nos realizaron la evaluación en el mes de abril de 2017 y los certificados los enviaron en el mes de noviembre de 2017.”*



Los datos graficados son porcentajes (%)

Total  
2016

				Prom	Base
<b>9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?</b>	41	38	21	3,3	506
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	45	36	18	3,4	363
i) Oportunidad en la atención	41	36	23	3,3	522
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	40	38	23	3,3	443
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	41	35	24	3,2	501

Total  
2017

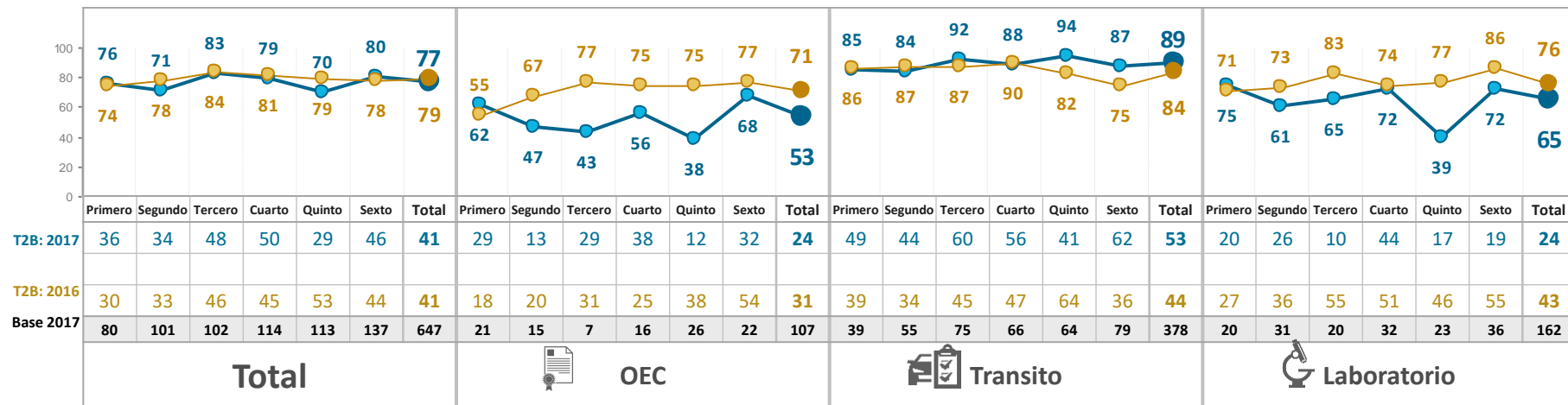
				Prom	Base
	41	36	23	3,3	647
	48	39	13	3,5	484
	44	32	24	3,3	657
	42	33	24	3,3	589
	42	34	24	3,3	625

## 9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?

La datos graficados son porcentajes (%)

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

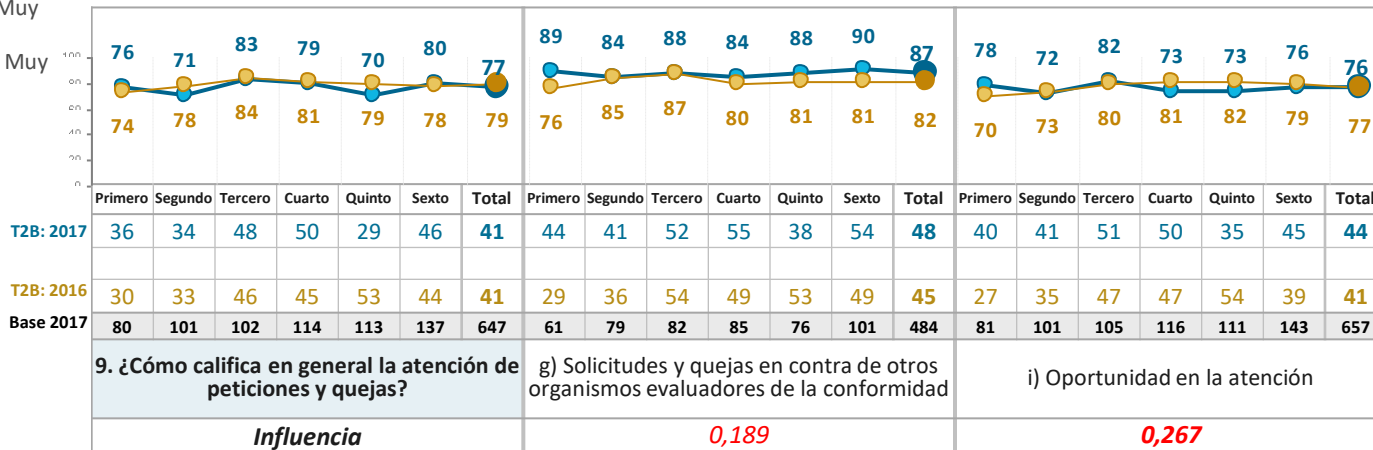


La datos graficados son porcentajes (%)

## Total

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

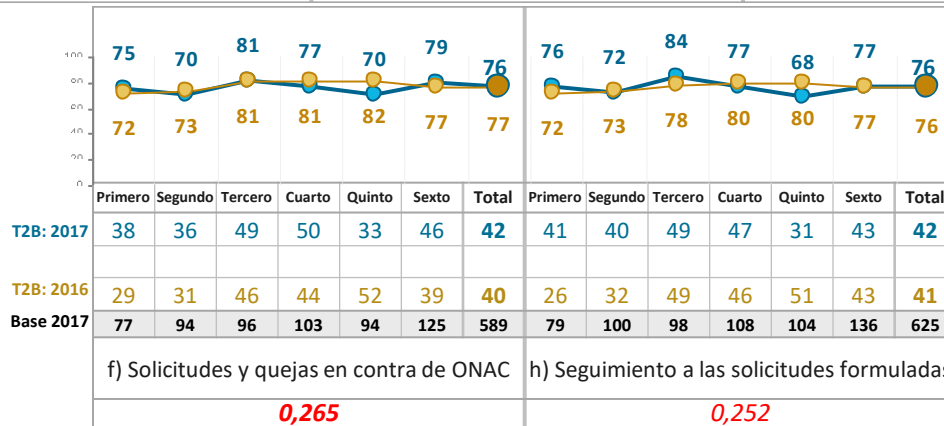
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



● T3B: 2017  
● T3B: 2016

Influencia sobre la calidad

**0,316**

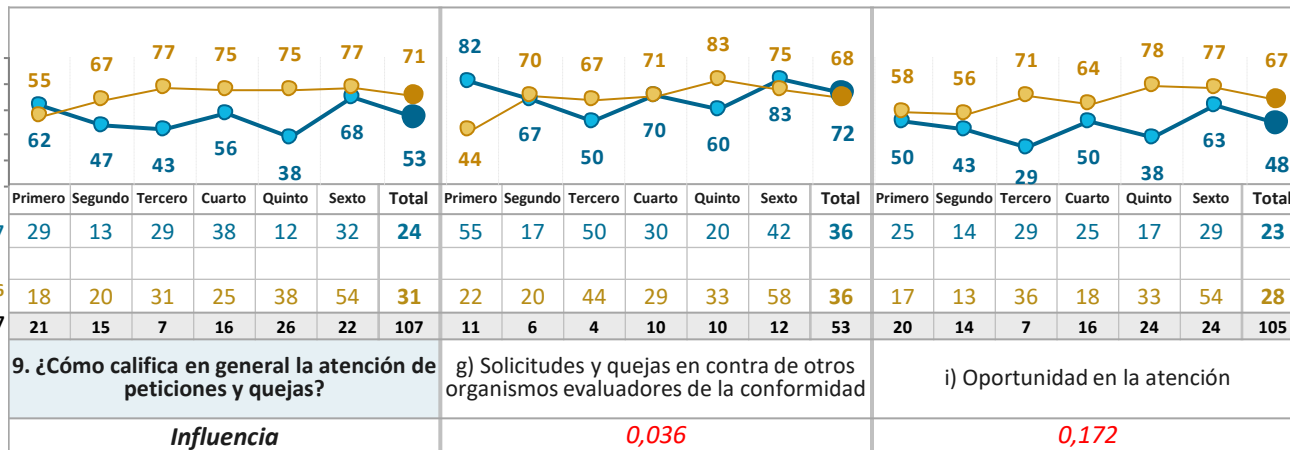


La datos graficados son porcentajes (%)

OEC

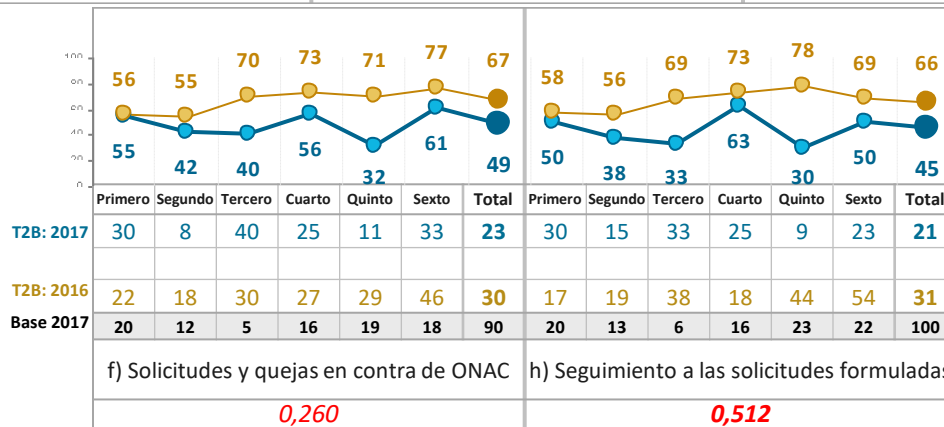
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

0,189

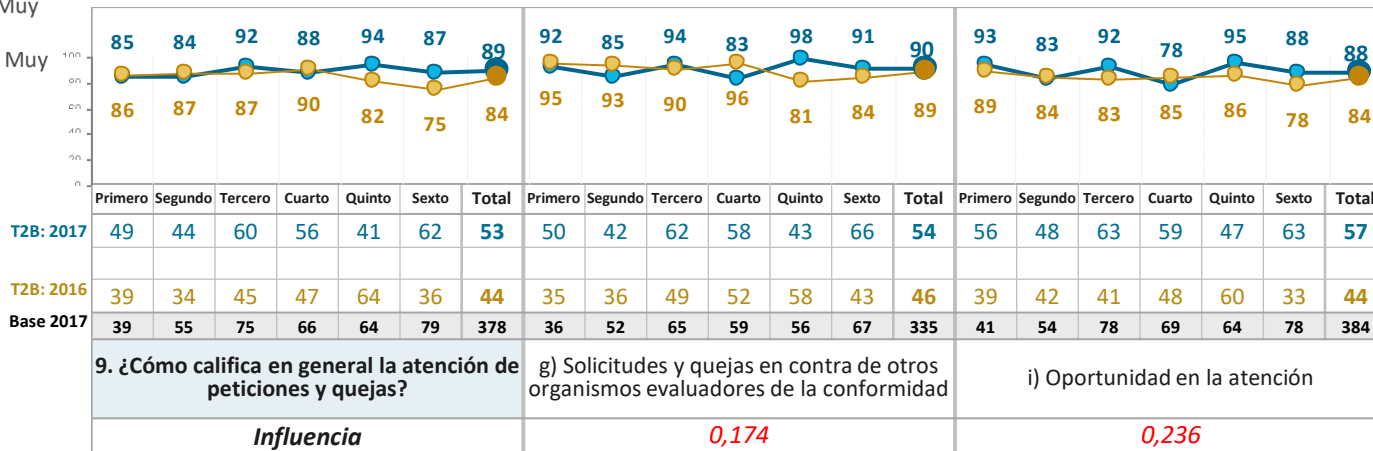


La datos graficados son porcentajes (%)

## Transito

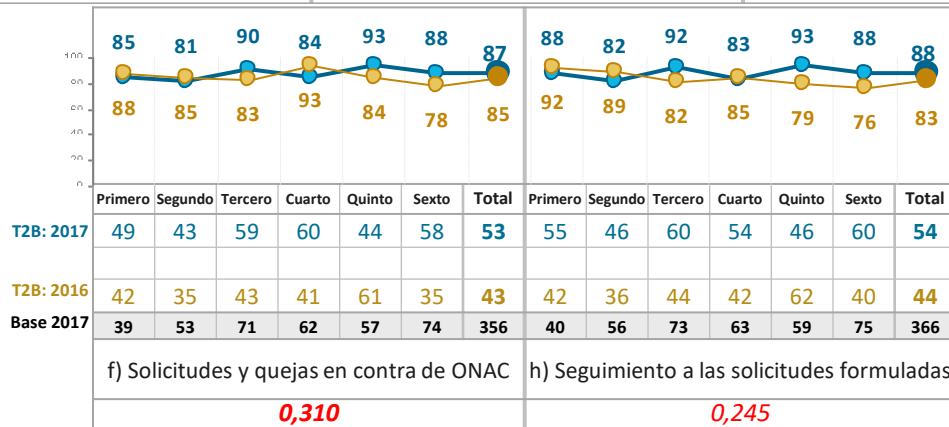
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

**0,323**

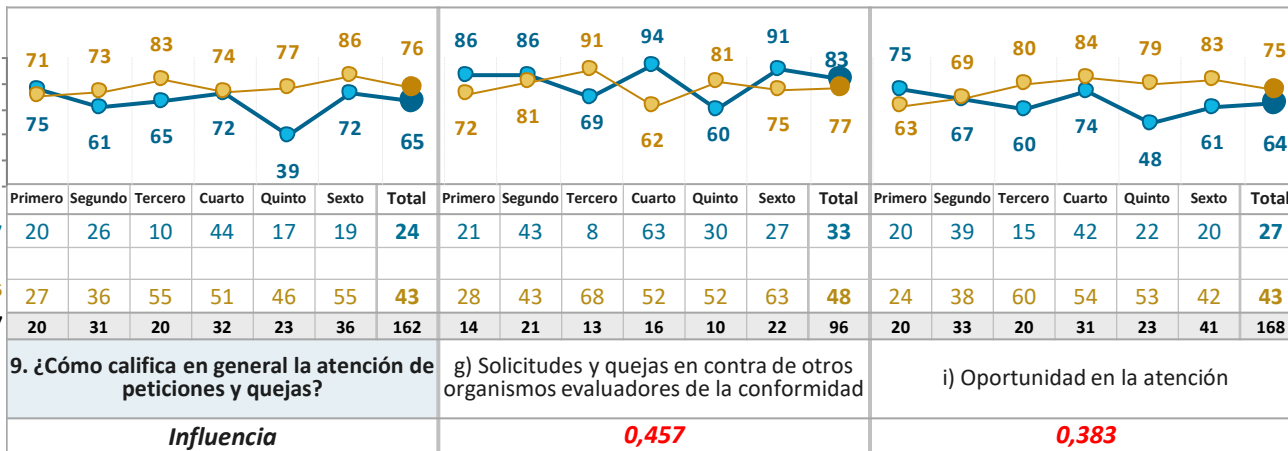


La datos graficados son porcentajes (%)

## Laboratorio

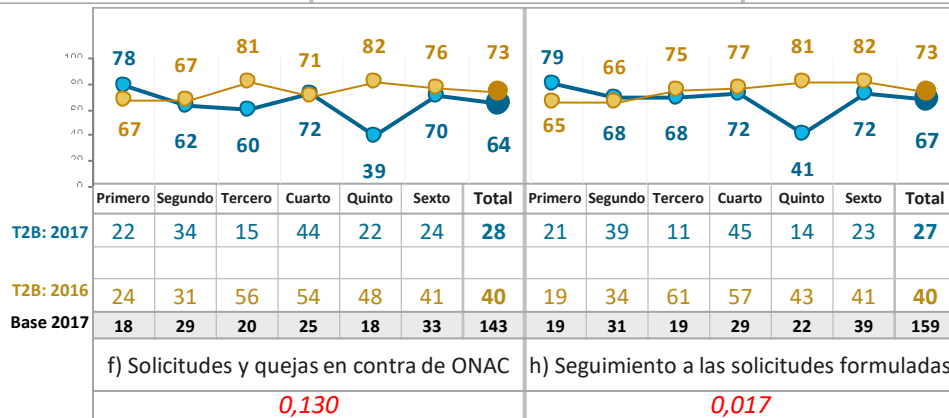
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



Influencia sobre la calidad

**0,375**





**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Análisis Cualitativo

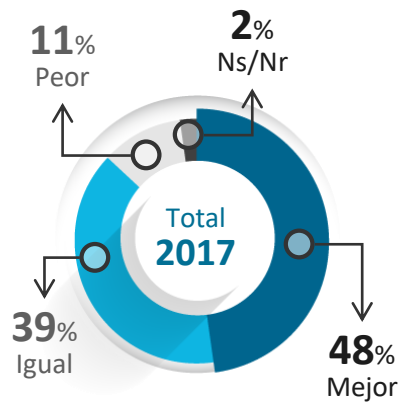
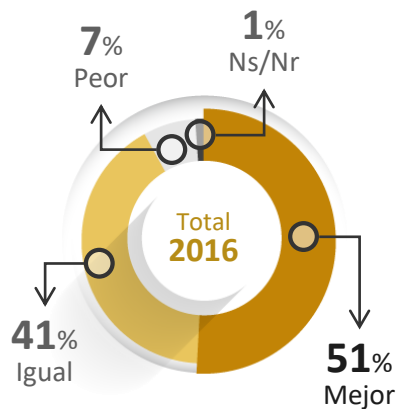


**CNC**

Centro Nacional de Consultoría



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

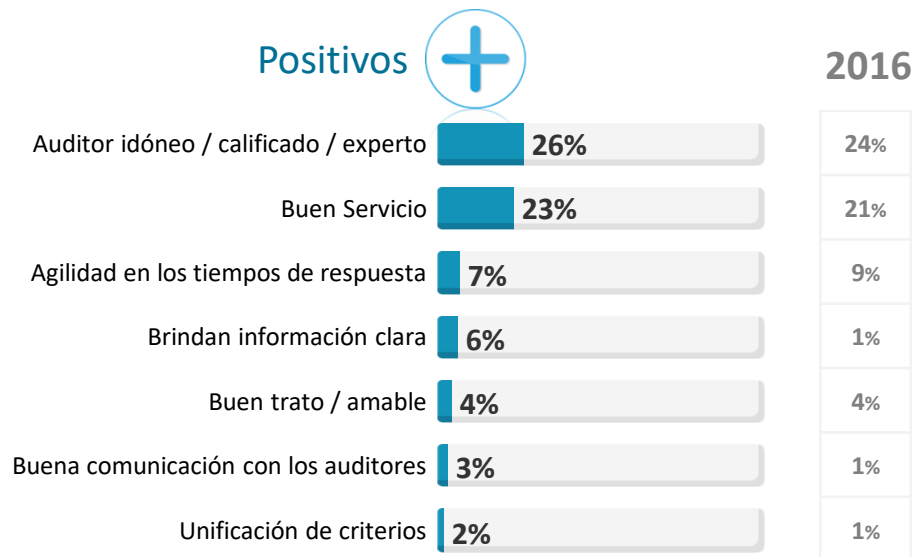


Base:	Total 2016	Total 2017
	713	898

Total  
2017

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

**Mejor** que en años anteriores **48%**



Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue mejor que en años anteriores **427**

Total  
2017

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

**Igual** que en años anteriores **39%**

Positivos



2016

Buen Servicio **13%**

11%

Auditor idóneo / calificado / experto **10%**

7%

El servicio sigue igual / no hay cambios **8%**

8%

Unificación de criterios **2%**

1%

Buen trato / amable **2%**

-%

Agilidad en los tiempos de respuesta **1%**

1%

Brindan información clara **1%**

-%

Negativos



2016

Demora en entrega de informes **14%**

14%

No hay unificación de criterios **7%**

4%

Audidores inexpertos / no están bien capacitados **2%**

2%

Los costos de la auditoria son muy elevados **2%**

2%

Falta amabilidad / buen trato **1%**

2%

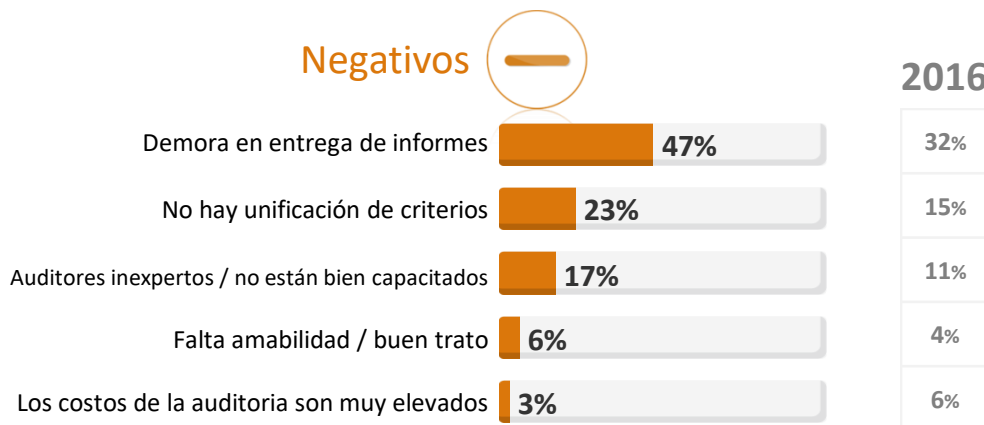
Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue igual que en años anteriores

351

Total  
2017

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

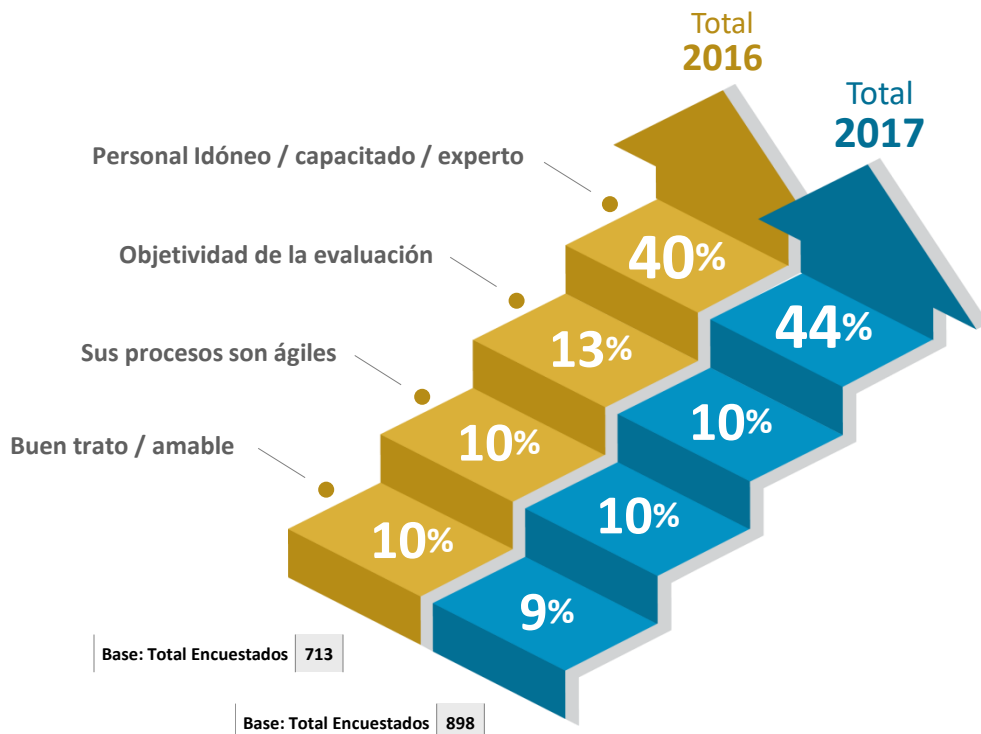
Peor que en años anteriores **11%**



Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue peor que en años anteriores

98

## 16. ¿Qué aspectos considera positivos en el último servicio que le prestó ONAC en su organización?



Otros	Total 2016	Total 2017
La claridad en la información	9%	9%
Puntualidad	8%	7%
Buena retroalimentación	9%	6%
Buena comunicación	2%	6%
Calidad del servicio	8%	5%
Otros	1%	1%
Ninguno	5%	5%
No sabe / no responde	7%	6%



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Matriz de prioridades



**CNC**

Centro Nacional de Consultoría

# Matriz de Prioridades Total

●	<b><math>B2B/T2B &gt; 0.65</math></b>	●	<b><math>0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3</math></b>	●	<b><math>B2B/T2B &lt; 0.3</math></b>
---	---------------------------------------	---	---	---	--------------------------------------

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones</li> <li>• Relación costo beneficio del servicio de acreditación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficialización</li> <li>• Peticiones y quejas</li> <li>• La oportunidad de los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud</li> <li>• Cotización</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Decisión</li> <li>• Nivel Técnico</li> <li>• Servicio y comportamiento en general</li> </ul>

# Matriz de Prioridades Total

●	<b><math>B2B/T2B &gt; 0.65</math></b>	●	<b><math>0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3</math></b>	●	<b><math>B2B/T2B &lt; 0.3</math></b>
---	---------------------------------------	---	---	---	--------------------------------------

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelación a decisión del Comité de Acreditación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención en la respuesta a los correos y llamadas</li> <li>• La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta y solución de inquietudes</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones de No Conformidades</li> <li>• Apelaciones Plan de Acción</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Atención de peticiones y quejas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y quejas en contra de ONAC</li> <li>• Seguimiento a las solicitudes formuladas</li> <li>• Oportunidad en la atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad y claridad de la información suministrada</li> <li>• Amabilidad y actitud de servicio del personal</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la propuesta de servicio</li> <li>• Oportunidad en la entrega de cotización</li> <li>• Alternativas de medios de pago</li> <li>• Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad y Cumplimiento del plan de evaluación</li> <li>• Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística</li> <li>• Manejo profesional y ético.</li> <li>• Nivel Técnico del equipo evaluador</li> <li>• Calidad, Objetividad y Utilidad del informe de evaluación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetividad de la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Atención de peticiones y quejas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad</li> </ul>



# Matriz de Prioridades OEC

●	<b><math>B2B/T2B &gt; 0.65</math></b>	●	<b><math>0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3</math></b>	●	<b><math>B2B/T2B &lt; 0.3</math></b>
---	---------------------------------------	---	---	---	--------------------------------------

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud</li> <li>• Cotización</li> <li>• Decisión</li> <li>• Apelaciones</li> <li>• Oficialización</li> <li>• Peticiones y quejas</li> <li>• La oportunidad de los servicios</li> <li>• Relación costo beneficio del servicio de acreditación</li> <li>• Servicio y comportamiento en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Técnico</li> </ul>

# Matriz de Prioridades OEC

●	<b><math>B2B/T2B &gt; 0.65</math></b>	●	<b><math>0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3</math></b>	●	<b><math>B2B/T2B &lt; 0.3</math></b>
---	---------------------------------------	---	---	---	--------------------------------------

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención en la respuesta a los correos y llamadas</li> <li>• Disponibilidad y claridad de la información suministrada</li> <li>• La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta y solución de inquietudes</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la propuesta de servicio</li> <li>• Oportunidad en la entrega de cotización</li> <li>• Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelación a decisión del Comité de Acreditación</li> <li>• Apelaciones de No Conformidades</li> <li>• Apelaciones Plan de Acción</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Atención de peticiones y quejas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y quejas en contra de ONAC</li> <li>• Seguimiento a las solicitudes formuladas</li> <li>• Oportunidad en la atención</li> <li>• Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternativas de medios de pago</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetividad en la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad y actitud de servicio del personal</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad del plan de evaluación</li> <li>• Cumplimiento del plan de evaluación</li> <li>• Manejo profesional y ético.</li> <li>• Nivel Técnico del equipo evaluador</li> <li>• Calidad, Objetividad y Utilidad del informe de evaluación</li> </ul>

# Matriz de Prioridades Transito

●	<b><math>B2B/T2B &gt; 0.65</math></b>	●	<b><math>0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3</math></b>	●	<b><math>B2B/T2B &lt; 0.3</math></b>
---	---------------------------------------	---	---	---	--------------------------------------

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apelaciones</li> <li>Relación costo beneficio del servicio de acreditación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud</li> <li>Cotización</li> <li>Evaluación</li> <li>Decisión</li> <li>Oficialización</li> <li>Peticiones y quejas</li> <li>La oportunidad de los servicios</li> <li>Nivel Técnico</li> <li>Servicio y comportamiento en general</li> </ul>

# Matriz de Prioridades Transito

●	<b><math>B2B/T2B &gt; 0.65</math></b>	●	<b><math>0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3</math></b>	●	<b><math>B2B/T2B &lt; 0.3</math></b>
---	---------------------------------------	---	---	---	--------------------------------------

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Apelaciones</b> Apelación a decisión del Comité de Acreditación</li> <li>• <b>Oficialización</b> Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad y claridad de la información suministrada</li> <li>• Amabilidad y actitud de servicio del personal</li> <li>• La atención en la respuesta a los correos y llamadas</li> <li>• La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación</li> <li>• <b>Solicitud</b> Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario La respuesta y solución de inquietudes</li> <li>• <b>Cotización</b> Claridad de la propuesta de servicio Oportunidad en la entrega de cotización Alternativas de medios de pago Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación</li> <li>• <b>Evaluación</b> Claridad y Cumplimiento del plan de evaluación Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística Manejo profesional y ético. Nivel Técnico del equipo evaluador Calidad, Objetividad y Utilidad del informe de evaluación</li> <li>• <b>Decisión</b> Objetividad y oportunidad en la decisión</li> <li>• <b>Apelaciones</b> Apelaciones de No Conformidades Apelaciones Plan de Acción</li> <li>• <b>Oficialización</b> Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación</li> <li>• <b>Atención de peticiones y quejas</b> Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad Solicitudes y quejas en contra de ONAC Seguimiento a las solicitudes formuladas Oportunidad en la atención</li> </ul>

# Matriz de Prioridades Laboratorios

●	<b><math>B2B/T2B &gt; 0.65</math></b>	●	<b><math>0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3</math></b>	●	<b><math>B2B/T2B &lt; 0.3</math></b>
---	---------------------------------------	---	---	---	--------------------------------------

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones</li> <li>• Oficialización</li> <li>• Peticiones y quejas</li> <li>• La oportunidad de los servicios</li> <li>• Relación costo beneficio del servicio de acreditación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud</li> <li>• Cotización</li> <li>• Decisión</li> <li>• Servicio y comportamiento en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación</li> <li>• Nivel Técnico</li> </ul>

# Matriz de Prioridades Laboratorios

●	<b><math>B2B/T2B &gt; 0.65</math></b>	●	<b><math>0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3</math></b>	●	<b><math>B2B/T2B &lt; 0.3</math></b>
---	---------------------------------------	---	---	---	--------------------------------------

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención en la respuesta a los correos y llamadas</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelación a decisión del Comité de Acreditación</li> <li>• Apelaciones de No Conformidades</li> <li>• Apelaciones Plan de Acción</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Atención de peticiones y quejas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y quejas en contra de ONAC</li> <li>• Seguimiento a las solicitudes formuladas</li> <li>• Oportunidad en la atención</li> <li>• Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad y claridad de la información suministrada</li> <li>• La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta y solución de inquietudes</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la propuesta de servicio</li> <li>• Oportunidad en la entrega de cotización</li> <li>• Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación</li> <li>• Alternativas de medios de pago</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Atención de peticiones y quejas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad y actitud de servicio del personal</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad del plan de evaluación</li> <li>• Cumplimiento del plan de evaluación</li> <li>• Manejo profesional y ético.</li> <li>• Nivel Técnico del equipo evaluador</li> <li>• Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística</li> <li>• Calidad, Objetividad y Utilidad del informe de evaluación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetividad en la decisión</li> </ul>



*La fuerza de la Confianza*

# Análisis Cualitativo anual 2017

## Entrevistas en profundidad



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

<b>Empresa contratante</b>	Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC
<b>Proveedor de Investigación</b>	Centro Nacional de Consultoría S.A.
<b>Nombre del Proyecto</b>	Satisfacción y diagnóstico estadístico de la percepción de los clientes (Organismos de Evaluación de la Conformidad - OEC) con relación a los servicios de acreditación que le brinda ONAC
<b>Metodología de la Investigación</b>	Cualitativa
<b>Técnica de recolección</b>	Entrevista en profundidad
<b>Instrumento</b>	Tiempo de aplicación 1 hora aproximada
<b>Población objetivo</b>	Cargos directivos de los OEC que fueron evaluados durante el año 2017
<b>Muestra Efectiva</b>	10 entrevistas en profundidad (5 OEC con la más altas calificaciones y 5 OEC con las más bajas calificaciones del servicio recibido por ONAC)
<b>Cubrimiento</b>	Urbano: Bogotá
<b>Fecha de campo</b>	4 entrevistas realizadas del 20 de junio al 21 de julio de 2017 6 entrevistas realizadas del 5 al 9 de febrero de 2018
<b>Número de entrevistadoras</b>	2 investigadores
<b>Documentos, materiales o productos</b>	Guía de entrevista / Informe - Adjunto
<b>Nota 1</b>	Los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables a la población en su totalidad. La investigación cualitativa busca conocer las opiniones, motivaciones e intereses de las personas, acerca de las distintas formas en que éstas se aproximan a la realidad, para comprender la razón de ser de sus experiencias. El investigador aborda los temas desde la perspectiva del investigado, sin cuantificar sus respuestas.
<b>Nota 2</b>	El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.
<b>“El presente informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”</b>	



- ✓ (2) Laboratorios de Ensayo (Mantener) (Levantar suspensión)
- ✓ (2) Centro de Diagnóstico Automotriz (Mantener)
- ✓ (1) Centro de Reconocimiento de Conductores (Mantener)



**Promedio de calificación  
de Percepción positiva  
(4.9)**

- ✓ (2) Certificadores de personas (Renovar) (Mantener)
- ✓ Laboratorio de Calibración (Mantener)
- ✓ Laboratorio de Ensayo (Mantener)
- ✓ Organismo de Inspección (Suspender)



**Promedio de calificación  
de Percepción negativa  
(1.8)**

# Logros del servicio de ONAC

- Mejora continua en la gestión interna de los OEC: procesos y procedimientos
- Nivel técnico del equipo evaluador y los expertos técnicos
- Asegura estándares mínimos para operar en el mercado nacional y ser reconocido en el mercado internacional
- Incrementa la credibilidad nacional e internacional de la calidad de las empresas en Colombia
- Aumenta el valor que perciben los clientes
- Creación de reputación y confianza



La acreditación genera valor, reputación y credibilidad en los OEC. Sin embargo, para algunos es sólo un requisito para operar en el mercado.



## La acreditación genera valor

- ✓ *“Con ONAC en la actual administración digamos que ha hecho cosas muy buenas sobre todo en el tema de visualización externa de ONAC, ya ONAC es un organismo reconocido internacionalmente”*
- ✓ *“Dentro del gremio son muy respetados, tiene mucha reputación como tal”*
- ✓ *“Nosotros recibimos visitas también de muchos entes, iguales a la ONAC de otros países, antes, cuando no estábamos acreditados, esas visitas eran mucho más rigurosas,... que cuando vienen otros entes externos y ustedes están acreditados “Sí, a bueno” entonces genera mucha confianza”*
- ✓ *Desde otro país dicen “los análisis que hacen allá ya están controlados por un ente que mira los mismos requisitos” a nivel mundial. Es como hablar el mismo idioma. Digamos como que yo quedo tranquila porque ya sé que algo nos está vigilando”*

## La acreditación como un requisito

- *“En el tema de certificación de personas más que valor es un requisito que es algo reglamentario, para que yo pueda certificar estas personas tengo que estar certificado”*
- *“Es un requisito para operar. Si no cuento con la acreditación no puedo ofrecer el servicio”*
- *“Es que si no estamos certificados no podemos prestar el servicio, es un requisito realmente”*



- Las evaluaciones y sus resultados son considerados insumos valiosos para generar planes de mejora en los OEC.
- Cada visita de ONAC a los Organismos Evaluadores de la Conformidad son vistos como una oportunidad para “aprender” y “mejorar”

- *“Lo positivo fue alguna de las acciones, o de las retroalimentaciones que nos dejó ONAC, porque eso nos sirvió para revisar y rediseñar los esquemas de certificación, hacerlos mejor para nosotros, y así acelerar de mejor forma la competencia de las personas que nosotros estamos certificando, mejoramos esquemas, requisitos, instrumentos de evaluación, los exámenes, todo el proceso, todo fue algo positivo”*
- *“Entonces yo les decía, cuando me decían que cambio de auditores y que esa auditora molesta, yo les decía “No importa, que me exija y yo sepa que estoy haciendo yo mal, que debo mejorar, que debo hacer, cómo lo debo hacer”*
- *“Y pues aportes... intelectuales, como de crecimiento, de formación, porque nos dicen si estamos haciendo las cosas bien o no, si claro, o sea, eso sí, aprende mucho a la par con ellos”*
- *“En las dos primeras etapas tuvimos un equipo auditor muy competente, muy bueno, uno tiene siempre diferencias pero ellos son profesionales y nosotros entendimos, ellos también entendieron cosas que nosotros les dijimos, o sea fue muy productivo para que, la auditoría, esa auditoría creo que es la que más... nos dieron durísimo, pero eso no nos importa porque en sí nos ayudó a mejorar”.*
- *“La mejora también puede surgir a partir de cambios pequeños que finalmente resultan siendo cosas significativas. Entonces para mí todo es mejora, siempre. Más en concordancia a un documento normativo que me lo exige”*



Las competencias técnicas, el conocimiento y la actitud del personal evaluador son los principales atributos por los cuales se le reconoce el buen servicio de ONAC.

- *“Y también la actitud de la persona, del evaluador, es una persona de mente abierta que escucha, se deja explicar, no viene ya con algo prediseñado sino es a entender cómo lo que la empresa tiene... Le da cumplimiento a la acreditación”*
- *“Competencias en el sentido de la experiencia, el conocimiento cuando nos evalúan, con los del sector, los conceptos que manejan, eso... También, digamos con los evaluadores cuando estábamos acá pues hay flexibilidad en el sentido de que podemos hacer ajustes, si hay algún cambio por alguna razón no se presentó el proceso, entonces se presentó cambios a la agenda, al plan de auditoria con ellos, son flexibles, en el buen sentido”*
- *“El organismo de acreditación ha mejorado mucho en el tema técnico, la verdad es que la posición técnica y varios de sus profesionales realmente tienen un entendimiento importante de los requisitos. Y han hecho que el nivel de exigencia sea mucho más alto, nosotros estábamos acostumbrados a que el organismo era un poco más permisivo y eso ha cambiado porque el organismo ahora es un organismo que es reconocido a nivel internacional”*
- *“En la competencia del equipo evaluador que vino originalmente no tuvimos objeción, en los auditores líderes que han enviado no tenemos objeción, eso ha sido muy bueno... y en eso sí ha mejorado ONAC, que los evaluadores líderes cada día son mejores, generalmente los expertos técnicos han ido mejorando”*



# Elementos que debilitan la creación de valor

## **Tiempos de respuesta**

- ✓ Decisión y oficialización
- ✓ Peticiones y apelaciones

## **Criterios de evaluación**

- ✓ Claridad en la interpretación de la norma
- ✓ Evaluar bajo el mismo criterio

## **Competencias del personal**

- ✓ Construir relaciones de colega
- ✓ Servicio al cliente

## **Confidencialidad de la información**



En las diferentes etapas por las cuales los OEC interactúan con ONAC, hay un hecho por el cual se debilita la relación y es su eficacia en dar respuesta en lo que es “su compromiso” como proveedor de un servicio



- ✓ *“La evaluación complementaria terminó en marzo de 2017, y la decisión de esa evaluación la recibimos hasta el mes de Octubre, o sea, 7 meses... Nosotros sabíamos que la recomendación del evaluador era como mantener la acreditación, pero ya formalmente con el comité de acreditación, la decisión fue notificada hasta el mes de octubre”*
- ✓ *“Envié correo, copia del correo, pregunté “¿A quién se lo envió?” Listo, le envié al coordinador de laboratorios, y no he recibido ni siquiera el “Recibido, si estamos evaluando” entonces no sé si va a haber la ampliación o no, entonces no sé si tengo ese mes de gabela o no”*
- ✓ *“Ni siquiera la confirmación del correo “Estamos trabajando y le enviaremos respuesta” No me digan ya, porque eso hay que organizarlo, pero al menos que yo sepa que si la recibieron que lo van a analizar y que recibiré respuesta en ocho, quince días”*
- ✓ *“Establece siempre los tiempos para la OEC, pero no dice nunca cuánto se demorará ONAC en darnos respuesta”*
- ✓ *“Ah, yo tengo que presentar el plan de acción durante los siguientes cinco días hábiles siguientes, pero no dice en cuanto tiempo responden ellos. O cuando presento una apelación, tengo que presentar una apelación dentro de los 5 días siguientes a la notificación, pero no dice en cuanto tiempo ellos te responden, está como más par aun lado. ¿Y de qué se trata un contrato? De que haya un equilibrio, jurídico, diquémoslo así, para ambas partes involucradas”*
- ✓ *“La oportuna entrega de informes que lo mencionó, se supone que toda esa información la necesitamos para tomar acciones, pero no son oportunos los informes, no están tampoco establecidos los tiempos de cuándo nos deben entregar los informes, sin embargo hay en las diferentes áreas hay veces que duran un año para entregar el informe, no es oportuno un año después... Un año después de haber hecho la auditoría”*

Para la etapa de evaluación los OEC ven indispensable que ONAC genere acciones de mejora en:

- Unificar los criterios de evaluación
- Acompañar y retroalimentar a tiempo los resultados de la evaluación con el personal de los OEC
- Establecer una comunicación clara y directa entre los evaluadores que visitan a los OEC y el Comité de evaluación de ONAC
- Asumir una actitud constructiva en la visita de evaluación

## Criterios de evaluación

- ✓ *“Habían unas normas que eran obligatorias y unas normas que eran opcionales, entonces nosotros teníamos en el 2016 solamente 3, cuando vino el evaluador nos dijo esas opcionales no son opcionales, son obligatorias, entonces nosotros procedemos a incluirlas dentro de los procedimientos. Pero resulta que en un documento en la siguiente evaluación que hicieron nos la tomaron como no conformidad porque estamos haciendo muchas...”*
- ✓ *“La empresa implementó una serie de recursos, no solo de mano de obra de personas sino también tuvimos que hacer unas inversiones que después dijeron “Ya no” y eso nos vino a generar un problema en 2017. Porque el evaluador nuevo dice “Oiga no, ustedes no tienen esto dentro de su alcance ¿Por qué están haciéndolo así?”*
- ✓ *“Pero que he visto durante el sistema de gestión, que se han hecho cambios pero es porque un auditor dijo una cosa, y luego al siguiente año vino otro y dijo otra, entonces, el sistema va apostando pues al concepto de cada evaluador”*
- ✓ *“Que los evaluadores en sí tuvieran un criterio único, a veces digamos que tú haces una cosa con un evaluador y en la siguiente vigilancia te dice “¿Pero porque lo hizo así?” entonces pues era una mejora que se estableció con el anterior evaluador, no le parece al siguiente, entonces digamos que eso genera cierta confusión en la función del OEC”*



Para la etapa de evaluación los OEC ven indispensable que ONAC genere acciones de mejora en:

- Unificar los criterios de evaluación
- Acompañar y retroalimentar a tiempo los resultados de la evaluación con el personal de los OEC
- Establecer una comunicación clara y directa entre los evaluadores que visitan a los OEC y el Comité de evaluación de ONAC
- Asumir una actitud constructiva en la visita de evaluación

### Acompañamiento y retroalimentación

- ✓ *“Unificar esos criterios. Para que todos midan bajo el mismo lineamiento porque pues sí, uno como que “¿Este año que va a pedir?” Y sí, siempre está apelar si uno no está de acuerdo, pero pues eso se extienden los tiempos, uno dice “No, para qué apelo” o sea, prefiero discutirlo acá con el evaluador, que me explique por qué... No se justificaban los evaluadores muy bien técnicamente, entonces, el evaluador no hacía la especificación técnica, simplemente decía “Esta es la especificación, si no están de acuerdo apelen” y el comité de decisión dice... no, venga, si estamos hablando con el experto dígame porque me la coloca, si usted me va a dar su concepto técnico, y no pues que se vayan por ese lado, uno no quiere llegar hasta allá por tiempo, porque está el comité pero tengo alguien experto en el tema que me está identificando, entonces fortalecer esa justificación”*
- ✓ *“Alguien que te apoye con el informe que venga. “No entendí esta parte” ¿A quién le pregunto?”*



Para la etapa de evaluación los OEC ven indispensable que ONAC genere acciones de mejora en:

- **Unificar los criterios de evaluación**
- **Acompañar y retroalimentar a tiempo los resultados de la evaluación con el personal de los OEC**
- **Establecer una comunicación clara y directa entre los evaluadores que visitan a los OEC y el Comité de evaluación de ONAC**
- **Asumir una actitud constructiva en la visita de evaluación**

## Actitud de servicio

- ✓ *“Claro, si tú vienes acá con la intención de hacernos daño, lo puedes hacer, no que el tinto “está feo”... “Que no me recibieron a las diez cero-cero” cualquier cosa... cualquier pretexto utiliza un auditor para sacar no conformidades, pareciera que allá le pagaran a los evaluadores por el número de no conformidades que sacaron, pareciera”*
- ✓ *“...En la pantera rosa había que el inspector no sé qué, que andaba con una lupa, era ese caso de este señor, me acuerdo que tomaba la foto de la inspección y eso ampliaba con el zoom como para mirar si le faltaba una coma, hombre... ¿Eso qué es? Eso no es objetividad”*
- ✓ *“Yo no digo que no nos exijan, o sea, para eso están, para poder responder, pero ya llegado el punto de afectarle a uno, de complicarlo, de la mala leche, de afectarlo porque sí, porque tengo el poder, eso no debe ser así”*
- ✓ *“Aquí en el ONAC, parten del requisito que uno es culpable y tienen que buscar su inocencia. Aquí viene el evaluador, y no lo digo por estos últimos que vinieron, pero partían del hecho que uno es culpable, o sea, ya estaba uno... ya estaba condenado, ya es culpable, y quitar esa creencia que el ONAC es... O sea, señor, estamos al mismo nivel, aquí hay una mesa, esa creencia que la ONAC está un escalón por encima de nosotros, no, todos somos iguales, trato igualitario... ¿Qué dice el slogan? Cómo... La fuerza de la confianza, o algo así, no lo aplican, no lo aplican porque es la desconfianza, ellos desconfían, parten es de la desconfianza, por eso digo yo que uno es culpable y que tiene que demostrar su inocencia, eso no está bien”*



La información de cada OEC tiene que tratarse sólo y exclusivamente con dicha OEC.

- ✓ *“Como hay otro colaborador de ONAC, que también hace parte de la planilla de ONAC que es un señor poco objetivo y que ya nosotros nos hemos quejado y hemos dicho que esa persona no la queremos aquí, porque nos afectó, él fue el que se atrevió a decir que “Todo lo que él reciba lo va a transmitir a todas partes” rompiendo el principio de confidencialidad, y él sabe que nosotros nos quejamos ante la ONAC, y él se ha encargado de darnos mala fama en el medio, o sea, eso no es profesionalismo”*
- ✓ *“En una reunión que hubo del sector que citaron a ONAC, nosotros, asistimos, ni siquiera; yo no fui, y estaba el gerente, el director general de la ONAC, y preguntaban algo y el “no es que el laboratorio X tiene el equipo dañado” ¿Por qué dice eso? Por más director general que sea no debería haberse puesto a decir eso en una reunión”*
- ✓ *“Mira, para nuestra opinión ese señor vino a aprender acá, nosotros mirábamos y no, ese señor no manejaba las técnicas, y en las cosas que hacía yo decía “Está aprendiendo” y ¡Oh Sorpresa! En la visita a otros laboratorios tenían como asesor al que fue nuestro auditor, y él que tenía que asesorar a los que nosotros teníamos que vigilar, uno se da cuenta porque le mandan la hoja de vida a uno, y claro, vino a aprender acá y después se fue para allá. Y como decirle esto a la ONAC. Y además, te lo digo pero no lo podemos evidenciar, como los auditores dicen, ellos dicen “La política de confidencialidad” uno dice “Pues hasta los métodos nuestros ellos los tienen” como nosotros vigilamos a los otros, ahí sabremos si él les habrá pasado los métodos, ¿Por qué no creo tanto en la política de confidencialidad de la ONAC? Hace unos cinco años nos mandaron el informe de la auditoría de nosotros, listo, ya, cuando vi otra empresa, una cosa así, Esto no es de nosotros”*
- ✓ *“Uno empieza a ver los hallazgos y la empresa “X” algo así... entonces yo digo “¿Los hallazgos de nosotros para donde se fueron?” “¿Quién se está enterando de lo que encontramos?” “Y nosotros nos estamos enterando de los hallazgos de otra empresa, entonces ¿Dónde está la confidencialidad de la ONAC? Por eso es que yo no creo mucho en la confidencialidad que le den a la información”*



Las no conformidades para algunos OEC ya no tienen concepto técnico, sólo es “el nuevo negocio” de ONAC

### Visita Complementaria

“Lo último que yo me enteré, o sea, no sé, lo que dicen es que: ahora la ONAC puso que mínimo deben sacar 3 no conformidades porque o si no es mal auditor y lo echan... ¿Por qué? Porque saben que la complementaria también toca pagarla... Y no es justo. Que si yo tengo todo bien me tengan que poner no conformidades, a mí no me parece”

“El negocio, siempre se va a complementario, que uno no pueda pasar en blanco, entonces siempre van a haber no conformidades, entonces por cualquier lado se levantan algo y siempre va a haber una complementaria”

“El día de la visita extraordinaria “la complementaria” eso fue en Febrero, se le notaban las ganas al señor, eso era... se le notaban las ganas al señor de hundirnos, de afectarnos”

“Ya lo que fue a partir del 2014 se volvió mucho más rígido el tema de la acreditación, ya empezaron a sacar las famosas visitas complementarias, que eso no es otra cosa más que sacar más plata, así de sencillo... Antes eso no lo hacían, y eso era potestativo del evaluador... Pero no... Yo tengo que venir aquí al sitio a ver que la caja quedó bien pegada, entonces se volvió más como un negocio, este comentario yo creo que más de uno te lo habrá hecho, que la ONAC son puro negocio, y como son los únicos”



La posición monopólica de la que goza ONAC en el mercado de acreditación en Colombia no es bien recibida por algunos OEC. Ellos consideran que hay momentos en los que ONAC se excede en su poder.

### Imagen de Monopolio

“Así que las tarifas, la cotización y el cálculo de días es un tema impositivo, o sea es lo que diga la ONAC y no hay ningún argumento que valga, entonces si ellos me dicen que vale a 500 pesos el día y son 100 días yo lo único que puedo hacer es aceptarlo, porque si digo que no, bueno pues lo suspendo y listo”

“Actualmente ONAC es el único en Colombia que puede acreditar y como cualquier monopolio empieza a tener sus problemas porque cuando yo soy el único pues yo no depende del mercado, el mercado tiene que coger mis servicios si o si, entonces eso genera que no tenga una visualización del cliente y no se atiende al cliente, finalmente nosotros nos sentimos desatendidos porque no nos consideran dentro de sus intenciones...”

“El otro problema que se crea es que ONAC... no hay en este momento a quién más acudir, o sea si yo no estoy de acuerdo con una decisión de ONAC yo acudo al mismo ONAC, y si el mismo ONAC me dice que así es porque yo digo que así es, no hay ninguna otra instancia en la que nosotros como clientes podamos tener un respaldo o poder interponer algún recurso para que ONAC revise sus procesos”.

“Y pues en la medida de que sea el único, que no tenga competencia y que nadie le pueda hacer competencia, pues va a generar que eso nunca va a cambiar porque ellos no van a tener la necesidad de hacerlo porque el mercado va a estar ahí así ellos sean buenos o sean malos”

# Creación de valor en los procesos de interacción



Solicitud



Cotización



Evaluación



Decisión



Oficialización



Peticiones y quejas



Apelaciones

## Aspectos positivos (Fortalezas)



### Agilidad en el envío de la cotización

*“Nosotros tenemos nuestra vigilancia siempre en mayo de cada año, entonces, digamos más o menos hacia marzo, abril, se está enviando la cuenta de cobro que debemos pagar para que se cumplan las etapas 1 y 2, esa es más como la cotización, porque digamos la cotización va asociada como a esa solicitud, lo que aplica para nosotros es como ese pago anual que se debe hacer para la etapa 1 y 2.”*

## Aspectos por mejorar



### Costos elevados

*“Las tarifas son muy altas”*

*“Lo que me parece es que es muy costoso, una auditoría es muy cara”*

### Claridad en la información descrita en la cuenta de cobro

*“La cuenta de cobro nunca está referenciada con qué servicios, entonces aquí hay varias acreditaciones de varias... entonces simplemente dicen tienen que pagar 32 millones”*



## Aspectos positivos (Fortalezas)



### Claridad en el proceso de evaluación

*“La parte de la evaluación bien, generalmente bien el evaluador, el experto técnico, están notificadas las fechas, el horario, entonces pues ya uno se prepara, ya sabe que tiene la visita, entonces digamos que bien”*

### Competencias de los evaluadores

*“Algo también que resaltar es que ellos, o el que estuvo acá en esa evaluación, eso fue inspección, resalta fortalezas relevantes”*

*“Nos trató bien, o sea, el trato como debe ser de cada evaluador, objetivo, imparcial, cuidadoso de los tiempos, o sea, no se extralimitó en sus tiempos, no tuvo comentarios así como despectivos, muy respetuoso, para qué”*

## Aspectos por mejorar



### Unificar criterios de evaluación

*“Ya sabemos que si viene este auditor, a este le gusta es que uno revise el 100%... La última señora que nos mandaron: es que en el organigrama suyo no aparece recursos humanos, y ¿en dónde dice?, tiene que estar porque es que... entonces impone su criterio, todos los años nos toca cambiar el organigrama porque el otro año...”*

*“Que todos tengan la misma interpretación del requisito, no que a este le parece que es así y al año siguiente viene este y cuestiona lo que hizo el otro auditor y dice “no, esto no es así”, eso me parece que es fundamental, que todos tengan un criterio homogéneo y que obviamente hay servicios que son muy particulares”*

### Actitud de servicio – relaciones de confianza

*“Es pánico, se siente intimidado. Y así mismo los técnicos en campo, dicen ONAC y todo el mundo se atortola. Yo estaba en evaluación en otros países, de la parte de sanidad todo eso, pero, la intimidación que se siente es absolutamente preocupante, porque pues en vez de tener tranquilidad, como un libro abierto, con ellos es como con esa desconfianza”*

### Aviso de las visitas

*“Paso a seguir ONAC nos programó una auditoría extraordinaria sin avisar, o sea de eso yo he investigado y no hay precedentes, para laboratorios no hay precedentes, creo que somos el único laboratorio en Colombia al que ONAC le ha hecho una evaluación extraordinaria sin avisar...”*

## Aspectos positivos (Fortalezas)



## Aspectos por mejorar



### Tiempos de respuesta

*“Hacen la evaluación y luego tiene que pasar al comité, y después de que el comité tome una decisión... eso puede tardar, nosotros hemos tenido casos donde después de un año”*

*“Porque la evaluación complementaria terminó en marzo de 2017, y la decisión de esa evaluación la recibimos hasta el mes octubre, o sea, 7 meses después*

## Aspectos positivos (Fortalezas)



### Tiempo de publicación

*“Son procesos muy rápidos, en eso sí. Si yo veo que se está demorando y necesito el informe inmediatamente yo llamo y ellos agilizan, pero no, ese proceso es muy rápido”*

## Aspectos por mejorar



### Tiempos de publicación

*“Otra cosa es el informe, los tiempos de entrega del informe de evaluación, siempre son largos”.*

*“Mientras se reúne el comité, dan los certificados, eso es demasiado tiempo”*

*“La oportuna entrega de informes que lo mencionó, se supone que toda esa información la necesitamos para tomar acciones, pero no son oportunos los informes, no están tampoco establecidos los tiempos de cuándo nos deben entregar los informes, sin embargo hay en las diferentes áreas hay veces que duran un año para entregar el informe, no es oportuno un año después... Un año después de haber hecho la auditoría”*

## Aspectos positivos (Fortalezas)



## Aspectos por mejorar



### Acudir a un tercero imparcial

*“Y es que en un proceso de apelación pues si tenemos una discordia en un contrato, pues tiene que haber un tercero independiente de las dos partes, pero es que yo tengo que acudir a una apelación contigo mismo, pues obviamente la ropa sucia se lava en casa, y eso es algo que es sujeto a... a revisar como crítica constructiva”*

### Efectividad del servicio

*“A veces nosotros acá hablando de manera jocosa, hemos tenido que “tragarse unos sapos” simplemente para dejar que el proceso no se dilate tanto, porque yo puedo apelar pero ya sé la respuesta de ONAC, la respuesta va a ser “NO”, entonces eso... ¿Que si nos parece el proceso de apelaciones? ¿Existe? Sí, ¿Lo hemos usado? Sí, pero... Nos parece que es un tema más de procedimiento y no es un mecanismo objetivo, esa sería la posición nuestra”*

*“No podemos, o sea ya es una decisión de ONAC, en teoría del comité de acreditación, es apelable, podemos apelar, pero igual nos van a decir que no, entonces decimos dejarlo ahí porque no, o sea negarnos a recibir la visita implica negar las reglas de la acreditación, lo que implica perder la acreditación y pues nosotros no podemos jugar con eso. Entonces ese es el segundo caso grave por el cual nos quejamos, por el cual los evaluamos mal”*

## Aspectos positivos (Fortalezas)



## Tiempo de respuesta

*“A los 100 días respondieron el derecho de petición de nulidad para la visita extraordinaria, derecho de petición ¿Si sabes lo que significa un derecho de petición? Tiene un tiempo establecido. Sin embargo, ellos dijeron “Es que nosotros no somos entidad pública que nos cobijen actos administrativos” eso es falso, es falso a medias, es una verdad a medias, lo que dijeron ellos ¿Por qué? Porque si bien no son una entidad pública, pero si son una entidad mixta, y al ser una entidad mixta, porque lo cobija el ministerio, pero al final, cumplen un servicio público, una función pública que es la acreditación”*

## Dar respuesta a las solicitudes de los OEC

*“Nosotros hemos hecho quejas, hemos presentado recursos y siempre hemos tenido... en algunos casos no hay respuesta y en otros casos la respuesta está lejos de ser una solución, más que todo como una imposición; no sentimos que nuestra voz sea escuchada”*

## Aspectos por mejorar



# Entendiendo las expectativas

## Los OEC esperan de ONAC

- Rol protagónico con el sector regulador de Colombia
- Ser vigilante activo del cumplimiento de las normas para el funcionamiento de los OEC
- Empoderarse más de su función social

### Trabajar en conjunto con los organismos de regulación en el país

- ✓ “Si ONAC se articulara de manera adecuada conjunta como decía; con el SENA, con la Superintendencia de Industria y Comercio, que es el que vigila todo el cumplimiento y con el Ministerio de minas y energías que regula y dice “Quien vaya a hacer eso debe cumplir con tal...” Entonces, si hubiera una mejor coordinación institucional entre el acreditador, el normalizador, el regulador y vigilancia y control, podríamos ir a ese tema de la mejora, la innovación en esos procesos”



### Vigilar el cumplimiento de la norma

- ✓ “Yo se lo he dicho a los auditores de ONAC, muchas personas no pasan, la persona dice “Listo, yo no lo hago por acá” pero resulta que la persona va a otro centro médico y lo cargan; quedó suspendido, quedó pendiente por un soporte de cardiólogo y cuando uno se da cuenta está montado en el RUNT por otro CRC”
- ✓ “Debería existir alguna cosa por RUNT no sé, por algún lado, donde definitivamente no pasa, o sea, usted se quedó bloqueado por aquí, por allá, o sea, por ningún lado pasó, algo deberían inventarse”
- ✓ “También depende mucho del evaluador, hay organismos acreditados que uno dice “Pero mire, ¿A este si lo acreditaron?” y pues... No tenía, no hizo tal cosa, y lo dejó acreditar. O sea, la acreditación da cierto grado de confianza, pero a veces esa confianza... no se ve tan fuerte”

## Los OEC esperan de ONAC

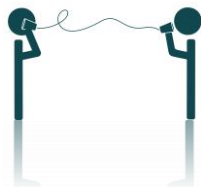
- Comunicación constante entre las partes
- Identidad organizacional
- Flexibilidad en los procesos

### Comunicación directa con los líderes encargados

- ✓ “Conocer que los coordinadores sectoriales cambian, poder tener los datos de quien está allí actualmente, que correo tiene, y el cargo para yo saber a quién le envió la comunicación. Entonces yo haría otro organismo de certificación, y digamos que en ONAC conozco personas que también trabajaron en otros organismos, entonces a veces me toca es “Ven, ayúdame por ese lado” porque directamente es muy difícil “Venga dígame quien es el director y yo se lo mando quien necesita que le responda””

### Actualización de la norma

- ✓ “Otro punto también para mejorar de la ONAC, es que ellos se basan en unas reglas de acreditación, y esas reglas de acreditación creo que están emitidas desde el 2010, o 2011, van la versión 7, pero para mí, eso está obsoleto, o sea, deberían actualizar, así como hay el decreto 1595 de control de la calidad y todo eso, establece que los reglamentos técnicos se deben actualizar cada cinco años, independiente, por lo menos revisarlo y actualizarlo, pero resulta que la actualización no tiene ningún cambio...”



### Identidad

- ✓ “Es que como no tienen tanto personal evaluador, ellos hacen una selección y todos son contratistas ¿no? entonces su evaluación es simplemente mirar la hoja de vida: “esta señora sabe del 17021”, vaya y haga la evaluación. Y no hay un ADN, no hay una identidad de ONAC, no forman a sus evaluadores sino que seleccionan unos que tengan experiencia””

### Flexibilidad

- ✓ ““Entonces yo no entiendo a ONAC por qué en esos aspectos pone unas posiciones tan radicales y no se corre ni un milímetro, ellos plantan su lugar y ahí me quedo, nunca cede en nada de lo que establece. Entonces por ejemplo, si EMA (Organismo certificado en México) puede de cierta forma ser un poco flexible, que es un organismo homólogo de ONAC, hacen la misma función, ¿por qué ONAC no puede serlo?””