

INFORME DE GESTIÓN / ONAC / 2020



**CONECTANDO LA CALIDAD DE COLOMBIA
CON EL MUNDO**



INFORME DE GESTIÓN / ONAC / 2020



	MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO	7				
1.	ACERCA DE ONAC Y SU MARCO LEGAL Y NORMATIVO	10		5.	GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	78
	1.1. ESTRUCTURA DE GOBIERNO	13		5.1.	MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE	79
	1.2. ASAMBLEA DE ASOCIADOS	13		5.2.	GESTIÓN DE QUEJAS	87
	1.3. CONSEJO DIRECTIVO	15		6.	GESTIÓN DE DESARROLLO, MEJORA E INNOVACIÓN	90
	1.4. COMITÉ DE BUEN GOBIERNO	17		6.1.	SISTEMA DE GESTIÓN	91
	1.5. COMITÉ ADMINISTRATIVO	17		6.2.	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	96
	1.6. COMITÉ TÉCNICO	18		6.3.	GESTIÓN DE COMPETENCIAS	128
2.	PROYECCIÓN ESTRATÉGICA ONAC 2017-2022	20		7.	GESTIÓN ORGANIZACIONAL	138
	2.1. MARCO ESTRATÉGICO 2017-2022	21		7.1.	GESTIÓN HUMANA	139
	2.2. MEGA 2022 - AVANCES EN 2020	21		7.2.	GESTIÓN JURÍDICA	142
				7.3.	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	144
3.	GESTIÓN DESPLEGADA PARA ATENDER LA CONTINGENCIA GENERADA POR EL COVID19	24		8.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148
	3.1. MARCO NORMATIVO Y CONSIDERACIONES ESPECIALES	25		8.1.	GESTIÓN INFORMÁTICA	149
	3.2. ACCIONES DESPLEGADAS DESDE EL SISTEMA DE GESTIÓN	26		8.2.	GESTIÓN DOCUMENTAL	151
	3.3. DISPOSICIONES DE LAS COOPERACIONES Y FOROS INTERNACIONALES DE ACREDITACIÓN	26		8.3.	GESTIÓN DE RECURSOS Y CONTRATACIÓN	152
	3.4. ACCIONES DESPLEGADAS DESDE LAS ÁREAS TÉCNICAS PARA ASEGURAR LA OPERACIÓN	30		8.4.	GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE Y PRESUPUESTAL	153
	3.5. ACCIONES DESPLEGADAS DESDE EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	35		8.5.	ANÁLISIS DE LAS INVERSIONES	156
4.	SERVICIOS OFRECIDOS POR ONAC	38		9.	ANEXOS	162
	4.1. ALGUNOS DATOS DEMOGRÁFICOS SOBRE LOS OEC ACREDITADOS POR ONAC	39			ANEXO 1. DECLARACIÓN DE LEY	
	4.2. ESQUEMAS DE ACREDITACIÓN	48			ANEXO 2. INFORME REVISORÍA FISCAL	
	4.3. GESTIÓN DE LOS ESQUEMAS DE ACREDITACIÓN	54			ANEXO 3. CERTIFICACIÓN ESTADOS FINANCIEROS	
	4.4. SIPSO, PROYECTO Y PRODUCCIÓN	68			ANEXO 4. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
	4.5. MEJORAS Y EFICIENCIAS EN LA OPERACIÓN	69			ANEXO 5. ESTADO DE ACTIVIDADES	
	4.6. BUENAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO (BPL) BAJO LOS PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE)	74			ANEXO 6. ESTADO DE CAMBIOS EN EL ACTIVO	
					ANEXO 7. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	
					ANEXO 8. INDICES FINANCIEROS	
					ANEXO 9. NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	

LISTADO DE SIGLAS Y ABREVIATURAS

SIGLAS ASOCIADAS A LA ACREDITACIÓN NACIONAL	
SICAL	Subsistema Nacional de Calidad
ONAC	Organismo Nacional de Acreditación de Colombia
OA	Organismos de Acreditación
OEC	Organismos Evaluadores de la Conformidad
LAB	Laboratorios de Ensayos
LAC	Laboratorios de Calibración
LCL	Laboratorios Clínicos
PEA	Proveedores de Ensayos de Aptitud
CPR	Organismos de Certificación de Productos, Procesos y Servicios
CSG	Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión
OCP	Organismos de Certificación de Personas
OVV GEI	Organismos Validadores y Verificadores de Gases de Efecto Invernadero
OIN	Organismos de Inspección
CDA	Centros de Diagnóstico Automotor
CRC	Centros de Reconocimiento de Conductores
OAVM	Organismos Autorizados de Verificación Metrológica
ECD	Entidades de Certificación Digital
GTA	Grupo Técnico Asesor
PCAC	Plan de Correcciones y Acciones Correctivas
ECAA	Expertos del Comité de Acreditación y Apelaciones
MIT	Modelo Integral de Tarifas
SIPSO	Sistema de Información para la Prestación del Servicio de ONAC

SIGLAS DE ORGANIZACIONES INTERNACIONALES Y SUS ACTIVIDADES	
IAAC	<i>InterAmerican Accreditation Cooperation</i> (Cooperación InterAmericana de Acreditación)
ILAC	<i>International Laboratory Accreditation Cooperation</i> (Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios)
MRA	<i>Mutual Recognition Arrangement</i> (Acuerdo de Reconocimiento Mutuo)
IAF	<i>International Accreditation Forum</i> (Foro Internacional de Acreditación)
MLA	<i>Multilateral Recognition Arrangement</i> (Acuerdo de Reconocimiento Multilateral)
ISO	<i>International Organization for Standardization</i> (Organización Internacional de Estandarización)
CASCO	<i>ISO's Committee on Conformity Assessment</i>
IEC	<i>International Electrotechnical Commission</i> (Comisión Electrotécnica Internacional)
QMS	<i>Quality Management System</i>
EMS	<i>Environmental Management System</i>

SIGLAS DE ORGANIZACIONES INTERNACIONALES Y SUS ACTIVIDADES	
MDMS	<i>Medical Devices Management Systems</i>
FSMS	<i>Food Safety Management Systems</i>
FSSC	<i>Food Safety System Certification</i>
ISMS	<i>Information Security Management System</i>
FSMA	<i>Food Safety Modernization Act</i> (Ley de Modernización de la Inocuidad de los Alimentos)
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ANM	Autoridad Nacional de Monitoreo
BPL	Buenas Prácticas de Laboratorio
AMD	Aceptación Mutua de Datos
PTB	Physikalisch-Technische Bundesanstalt (Instituto Nacional de Metrología de Alemania)
ONUDI	Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial
CAN	Comunidad Andina de Naciones
RAA	Red Andina de Acreditación
CAC	Comité Andino de la Calidad

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO

2020 fue, sin lugar a duda, un año desafiante para todos, en el que el mundo entero se frenó: imágenes de Londres, París, New York y Bogotá totalmente desoladas, sin carros ni gente en sus calles, eran escenas que solo habíamos visto en las películas más osadas de suspenso, pero que nunca nos imaginaríamos que fueran a llegar a ser realidad.

La pandemia nos agarró por sorpresa, y nos obligó a adaptarnos rápidamente, a tomar decisiones sobre el camino, a acostumbrarnos a cambios inesperados y a revisar diariamente el rumbo que debíamos tomar para afrontar un futuro inmediato bastante difícil de predecir.

Sin embargo, 2020 fue al mismo tiempo un periodo de grandes enseñanzas, en el que aprendimos que debemos tomar decisiones con cabeza fría y saber que lo más importante es nuestro equipo de trabajo y nuestros clientes, a ser resilientes y acomodarnos a las nuevas realidades y a reinventarnos en la forma de hacer las cosas de otra manera.

Por suerte, y a pesar de las tentaciones y los reclamos, el Gobierno Nacional y los empresarios entendieron que una de las peores decisiones que se podía tomar, era reducir los requisitos de calidad y bajar la guardia frente al mantenimiento de las exigencias ya establecidas que eran garantizadas desde la infraestructura de la Calidad que, como todos ustedes saben, es una de las piedras angulares del desarrollo sostenible de la sociedad.

Y es justamente la infraestructura de la calidad la que ha jugado un papel clave en la reactivación de los sectores económicos que más impulso dan al empleo, garantizando las buenas prácticas de bioseguridad en el turismo a través del Sello Check in Certificado, o en las empresas con el Sello de Operaciones Bioseguras, ambos impulsados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, han tenido

un impacto muy positivo en la generación de confianza para los usuarios y trabajadores con el fin de reactivar la producción y el consumo.

Es de resaltar que el éxito de estos sellos, fue la coordinación del Gobierno Nacional, ONAC y los Organismos de Certificación, quienes desde un primer momento trabajamos conjuntamente para alinear los requisitos que quería el Gobierno con los esquemas de acreditación disponibles y la velocidad de los Organismos para adoptar y adaptar sus sistemas de gestión y solicitar la ampliación para iniciar a prestar servicios en un tiempo récord.

Y es que en esta pandemia tuvimos que duplicar nuestros esfuerzos para demostrar este compromiso de servicio a nuestros principales aliados, los organismos evaluadores de la conformidad, con quienes tuvimos que trabajar más cerca que nunca para lograr que los impactos negativos de la situación fueran lo más reducido posible, diseñando ágilmente planes de contingencia que permitieran prestar servicios en el nuevo contexto social y económico, sin reducir en el rigor y la estrictez de las evaluaciones, que son el pilar fundamental de la credibilidad y la confianza en la acreditación. Fue así como se profundizó en las evaluaciones remotas, se flexibilizó la posibilidad de reprogramar las evaluaciones y se permitió el fraccionamiento de su pago, entre otras medidas que, como verán en el capítulo 3 de este informe, posibilitaron la continuidad de la acreditación en medio una situación bastante compleja para todos.

Debemos decir que fueron tan positivos los resultados de las medidas adoptadas, que no solo no hubo un solo esquema de acreditación que redujera el número de sus organismos acreditados, sino que además hubo esquemas que tuvieron un crecimiento sin precedentes, lo que llevó a la institución a tener un crecimiento del 7.5% frente al año inmediatamente

anterior, llegando a la histórica cifra de 1.510 organismos de evaluación de la conformidad acreditados por ONAC, superando con dos puntos y medio porcentuales el objetivo propuesto en la Meta Gigante y Audaz – MEGA ONAC 2022, que para esta vigencia era del 5%; y logrando anticipadamente la meta propuesta para 2022, con un acumulado de crecimiento del 21.5% a 2020, como se verá en el Capítulo 2 de este informe.

Pero no nos quedamos solo en atender la situación inesperada de la pandemia, sino que en el 2020 continuamos trabajando en prestar un servicio mejor para nuestros usuarios, rediseñando procesos y haciéndolos más eficientes, para lograr así una reducción importante en los tiempos de evaluación, y lo logramos. Como se puede ver en el capítulo 4 de este informe, entre el año 2018 y el 2020 hemos logrado reducir los tiempos a cargo de ONAC en cada una de las etapas de evaluación, así: un 43% menos en la Etapa de Solicitud; un 26% menos en la Etapa de Evaluación; un 37% menos en el tiempo promedio de Evaluaciones de Seguimiento y Renovación; y un 35% menos en el tiempo promedio de las Evaluaciones de Otorgamiento y Ampliación.

En esta misma línea, el mejoramiento continuo y una constante búsqueda de eficiencia a todo nivel son dos elementos que siempre apoyan el cumplimiento del propósito de ONAC de asegurar la confianza en la calidad para transformar el mundo en uno mejor y, en este sentido, uno de los logros más importantes para la organización en el 2020 fue el desarrollo de un asignador de tiempos, que bajo criterios objetivos permite calcular el número de días que requerirá cada organismo de acuerdo a su esquema de acreditación, su alcance y las particularidades propias de cada uno. Dicho logro es realmente significativo, porque ha dado lugar una eficiencia de gran provecho para todos los OEC acreditados, una reducción de tiempos en los días de evaluación, que para el año 2021 se proyectó en un 8% menos de tiempo promedio para las reevaluaciones y un 3% menos de tiempo promedio para las evaluaciones de seguimiento.

El compromiso de todo el equipo de ONAC ha sido esencial para conseguir no solo los resultados en el ejercicio acreditador durante esta vigencia sino también resultados que marcan un hito en la historia del organismo, pues aunado a lo anterior, es imposible dejar de mencionar el proyecto más relevante a todo nivel, el Sistema de Información para la Prestación del Servicio de ONAC – SIPSO, el cual fue puesto en producción desde el 9 de septiembre de 2020, y que en menos de 4 meses se recibieron a través de él 92 solicitudes de otorgamiento y ampliación de acreditaciones en casi todos los esquemas.

En otro de los frentes de mayor relevancia para ONAC y el SICAL, el internacional, también podemos informar importantes avances: tres nuevos reconocimientos internacionales suscritos en el mes de agosto con IAAC para la acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión de la Energía (NTC-ISO 50001), Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (NTC-ISO 45001) y Certificación de Sistemas de Gestión Antisoborno (NTC-ISO 37001), de los cuales dos fueron reconocidos también por IAF en octubre: Certificación de Sistemas de Gestión de la Energía y Certificación Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Todo este trabajo de acercamiento a los OEC, reducción de tiempos, flexibilización de los métodos de evaluación y alternativas de pago, aunado a los espacios que ha abierto ONAC para escuchar y entender a fondo las necesidades y expectativas de todas nuestras partes interesadas y, asimismo, atenderlas de la forma más oportuna y eficiente posible, arrojaron una mejora importante en la percepción de la buena atención y servicio de ONAC frente a sus usuarios, quienes frente a la pregunta “¿Cómo evalúa usted, en general, el servicio recibido de ONAC?”, el 67% de los que recibieron nuestros servicios y contestaron la encuesta, nos calificaron como “excelente o muy bueno”. Es decir, entre el año 2018 y el 2020, logramos subir 14 puntos la percepción de servicio a excelente o muy bueno, pues en el 2018 solo el 53% de los usuarios nos calificaba en dicho

rango. Si bien nuestra meta era llegar al 70% en diciembre del 2020, es completamente aceptable si se tiene en cuenta la coyuntura de este año, en la que distribución de fuerzas y alta concentración en el aseguramiento de la continuidad de la operación marcaron la pauta, sin dejar de escuchar y atender las necesidades de nuestros clientes.

También vale la pena resaltar los resultados de la valoración en la oportunidad en la prestación de los servicios y del nivel técnico de ONAC, que continuaron en crecimiento en 2020, con un 62% para el primero y un 76% para el segundo, es decir 8 y 3 puntos porcentuales más que en el año anterior en estos mismos tópicos, absolutamente esenciales para lograr un ejercicio destacable de la acreditación.

Otro de los frentes de trabajo en los que ONAC prestó especial atención, fue el de gestión del talento humano, área desde la cual fue posible desplegar múltiples estrategias, implementar acciones y adoptar medidas que permitieran mantener la estabilidad organizacional y operacional, brindando los recursos necesarios, a todo nivel, a nuestro equipo de colaboradores, de quien se resalta su inigualable compromiso y resiliencia, logrando mantener la operación, aun trabajando de forma remota.

Desde el frente administrativo y financiero, también fueron muchos los momentos de incertidumbre y los desafíos que se tuvieron que enfrentar de manera precisa y oportuna, para lograr la sostenibilidad económica del Organismo. Para comenzar, fue necesario realizar una revisión estratégica de todas las inversiones y contratos que al momento del confinamiento decretado por el Gobierno Nacional se encontraban en curso, para suspender y aplazar los que no fueran absolutamente necesarios; también fue necesario identificar qué gastos podían ser recortados y replantear el presupuesto en este sentido, tratando de prever el peor escenario.

Al final del ejercicio contable, y gracias al acercamiento que ONAC tuvo con los OEC para flexibilizar las evaluaciones, y las diferentes alternativas de pago que se crearon, logramos unos ingresos equivalentes al 98.70% de los ingresos ordinarios presupuestados para el 2020, que se estimaron en \$17.668.739.064. Pero debido a la menor ejecución en los proyectos planteados para el 2020 como producto de las medidas adoptadas para enfrentar la crisis, ONAC culminó el período con unos excedentes netos de \$1.487.346.935, los cuales deberán ser reinvertidos en su objeto social.

Con relación a los activos totales de ONAC, estos ascendieron a \$14.199.315.077 al cierre del año 2020, con un incremento de \$885.208.210, equivalente al 6.65%, frente a 2019. Dicho incremento fue posible gracias a la apertura de CDT con plazo entre 30 y 90 días equivalentes a la suma de \$2.810.066.668, contribuyendo así al aumento en el flujo de efectivo del período.

Es imposible cerrar este mensaje sin expresar un agradecimiento extensivo no solo a los OEC acreditados, que indudablemente dejaron ver su tesón, capacidad de trabajo y compromiso con la calidad del país en 2020, sino también a las partes interesadas de ONAC, especialmente a su equipo de colaboradores, a su equipo de profesionales técnicos y a su Consejo Directivo que en todo momento estuvo atento y dispuesto a orientar la gestión del Organismo en un periodo tan complejo como lo fue esta vigencia. También a los demás integrantes del SICAL, que realizaron un trabajo colaborativo y no escatimaron esfuerzos para generar sinergias que hicieran posible atender todas y cada una de las demandas de calidad que requirieron y que siguen requiriendo los empresarios y el Gobierno para sacar adelante al país de su mayor crisis en la historia reciente.

1. ACERCA DE ONAC Y SU MARCO LEGAL Y NORMATIVO

La Ley 155 de 1959 por la cual se dictan algunas disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas, previó en su Artículo 3, que: “El Gobierno intervendrá en la fijación de normas sobre pesas y medidas, calidad, empaque y clasificación de los productos, materias primas y artículos o mercancías con miras a defender el interés de los consumidores y de los productores de materias primas”. En consecuencia, el Gobierno Nacional, expidió el Decreto 2269 de 1993, por medio del cual se organizó “el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología”.

Por su parte, el CONPES 3446 de 2006 “Lineamientos para una política nacional de la calidad”, llegó a la conclusión, de carácter general, que el sistema no estaba siendo eficiente ni efectivo para promover la calidad, y que era necesario escindir del Estado, algunas actividades y otras suprimirlas para dejarlas en manos de los particulares en libre competencia, como fue el caso de la Acreditación, que en su momento se encontraba en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio.

En particular, sobre la acreditación, el CONPES en referencia, dispuso lo siguiente:

“En resumen, el desarrollo de la actividad de acreditación en Colombia enfrenta las siguientes dificultades:

- I. Ninguna de las entidades que realizan la actividad de acreditación tienen reconocimiento internacional. Esto último contribuye a la atomización y la dispersión de la acreditación en Colombia y al uso inadecuado de recursos tanto financieros como humanos en esta actividad.*
- II. La dispersión de entidades con facultades y funciones de acreditación hace que los requisitos varíen de una entidad a otra. Esta situación genera sobrecostos a los empresarios debido a que tienen que adecuar sus sistemas de acuerdo*

con los requisitos de cada una de las entidades ante las cuales deben acreditarse para prestar sus servicios”.

En este panorama, el mismo CONPES recomendó un ajuste institucional y normativo, y sobre la acreditación, propuso:

“Como lo muestra el diagnóstico, ningún organismo de acreditación colombiano es miembro de las principales entidades regionales e internacionales de acreditación y el país no cuenta con acuerdos de reconocimiento mutuo (ARM). Por lo anterior las acciones a seguir son:

- I. Impulsar la creación de un organismo nacional de acreditación como una institución sin ánimo de lucro, de naturaleza mixta y régimen de derecho privado y que esté tutelado por el Estado.*
- II. Obtener el reconocimiento internacional del organismo nacional de acreditación y garantizar la participación de éste en los foros internacionales correspondientes.*
- III. Unificar los requisitos de acreditación exigidos a los organismos de evaluación de la conformidad.”*

Dado el reconocimiento respecto a que uno de los problemas más grandes, que tenían los empresarios colombianos para exportar, era la falta del reconocimiento internacional de las certificaciones que se expedían en Colombia, este documento de política pública concibió la creación de ONAC como una “institución sin ánimo de lucro, de naturaleza mixta y régimen de derecho privado y que esté tutelado por el Estado”, con el objetivo principal de “obtener el reconocimiento internacional del organismo nacional de acreditación y garantizar la participación de éste en los foros internacionales correspondientes”.

La razón principal por la que se propuso crear una institución privada sin ánimo de

lucro, que se rigiera por el derecho privado y que estuviera “tutelada” por el Estado, es que esta actividad debe ser ejercida dentro de los parámetros del derecho privado, en cumplimiento de las normas internacionales que rigen la acreditación, como es la norma ISO/IEC 17011.

Fue así como, en noviembre de 2007, se constituyó el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, mediante documento privado firmado por 98 fundadores -3 entidades públicas y 95 empresas privadas-, organizado en el marco del Código Civil y las normas sobre ciencia y tecnología del Decreto Ley 393 de 1991, como una corporación de carácter privado, sin ánimo de lucro, independiente y autónoma del Gobierno Nacional, con un consejo tripartito donde tienen representación el Gobierno Nacional, los organismos evaluadores de la conformidad (en adelante OEC) y los usuarios de la infraestructura de la calidad como empresas, gremios, universidades y consumidores, en iguales proporciones, que se rige por las normas del derecho civil y comercial.

Posteriormente, el Decreto 4738 del 15 de diciembre de 2008, más de un año después de haberse creado ONAC, suprimió las funciones de acreditación de la Superintendencia de Industria y Comercio, estableció que las mismas se podían realizar en condiciones de mercado por entidades constituidas bajo las normas del derecho privado y designó a ONAC como organismo nacional de acreditación instruyéndole para que sus procedimientos se rigiera por las normas técnicas internacionales aplicables, condiciones que se han mantenido a los largo de las disposiciones que al respecto ha adoptado el Gobierno Nacional.

Bajo dicho contexto, en la actualidad la actividad de acreditación se encuentra dentro del marco normativo relacionado con el

Subsistema Nacional de la Calidad, desarrollado en el Decreto 1595 de 2015 *“Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el capítulo 7 y la sección 1 del capítulo 8 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se dictan otras disposiciones”*.

Con el acatamiento de la Norma Técnica ISO/IEC 17011, ONAC garantiza que realiza la evaluación y acreditación de los OEC a la luz de los requisitos para la competencia, operación coherente e imparcialidad, determinados por esta norma internacionalmente aceptada para quienes actúan como Organismos de Acreditación.

Por su carácter de entidad sin ánimo de lucro, su operación tributaria atiende a las previsiones contenidas en el Decreto 2150 de 2017, dada la condición meritoria de su actividad que descansa en: 1) El desarrollo de ciencia, tecnología e innovación, atendiendo a la mención a al Decreto - Ley 393 de 1991 en su acto de constitución; y 2) A la promoción y apoyo al Objetivo ONU de Desarrollo Sostenible No. 9, consistente en construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación, lo cual se desarrolla desde el sistema de calidad propuesto en Colombia.

Por su carácter de ESAL (Entidades Sin Ánimo de Lucro), la inspección, vigilancia y control le corresponde a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Ahora bien, la estructura de gobierno y respectiva función se encuentran contempladas en sus mandatos estatutarios, dado el acuerdo expreso de sus fundadores, mediante el cual declararon el propósito común de esta corporación.

1.1. ESTRUCTURA DE GOBIERNO

ONAC concibe el Gobierno Corporativo como la aplicación de las mejores prácticas corporativas tanto internas como externas, en materia de transparencia, gobernabilidad y control, en procura de generar confianza en la acreditación, de cara no solo a los organismos evaluadores de la conformidad, sino también a los demás grupos de interés, la infraestructura de la calidad y el mercado en general.

Tanto en los estatutos de ONAC como en el Código de Buen Gobierno se establecen los principios que orientan la actuación de los órganos que componen la estructura de

gobierno, la administración y dirección de ONAC, con el fin de preservar la integridad ética institucional.

Desde su creación ONAC ha mantenido el siguiente marco de gobernanza corporativa: la Asamblea General de Asociados, como máximo órgano de dirección; el Consejo Directivo, como el órgano que agrupa a los representantes de cada interés de manera equitativa, elegidos por la Asamblea General; y la Dirección Ejecutiva. El Director Ejecutivo, quien ejercerá la función de representante legal del Organismo, es nombrado por el Consejo Directivo.

1.2. ASAMBLEA DE ASOCIADOS

La Asamblea General de Asociados es el máximo órgano de dirección de ONAC, que se reúne de forma ordinaria una vez al año y, de forma extraordinaria, cuando las circunstancias lo ameriten y sean citados según las condiciones previstas en sus Estatutos. Las decisiones que adopte serán obligatorias para todos los asociados, aún para los ausentes y los disidentes. Todos los asociados, independientemente de su aporte, tienen exactamente el mismo derecho a voz y voto.

La condición de asociado de ONAC hace referencia a la calidad que ostentan las personas jurídicas particulares cuyas actividades estén relacionadas directa o indirectamente con la acreditación, y que han manifestado expresamente su voluntad de pertenecer a la corporación como asociado.

Los Estatutos de ONAC reconocen tres clases de miembros, de acuerdo con su modalidad de asociación:

- Asociados Fundadores
- Asociados Adherentes
- Asociados Honorarios

Las dos primeras categorías tienen derecho a voz y voto en la Asamblea General de Asociados, mientras que los Asociados Honorarios tienen derecho solo a voz.

Los asociados a ONAC representan tres (3) tipos de intereses, según participen en el SICAL:

- i) Los Intereses Directos, que son organismos evaluadores de la conformidad, acreditados o no, así como los organismos de carácter gremial o corporativo cuyo objeto principal sea representar intereses de organismos de evaluación de la conformidad.
- ii) Los Intereses Indirectos que son quienes se benefician del SICAL, tales

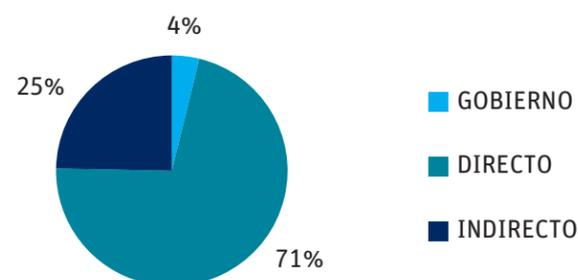
como gremios, academia, empresas y consumidores, y

iii) El Gobierno representado en las entidades públicas.

Según el numeral 19 del Artículo 33 de los Estatutos, corresponde al Consejo Directivo aprobar el ingreso de nuevos asociados, así

como la exclusión de estos. Así, durante el año 2020 se aprobó el ingreso de 8 nuevos asociados y se decidió la exclusión de 42 asociados, principalmente por cuanto las personas jurídicas se encontraban disueltas y liquidadas, en consecuencia, al cierre del año 2020, ONAC contaba con 238 asociados. La distribución de asociados por tipo de interés se muestra en el siguiente Gráfico:

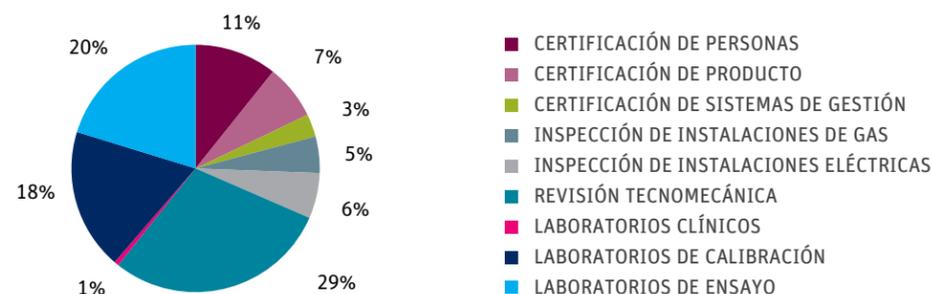
Gráfico 1.2-1 Composición de Asociados ONAC por tipo de interés, al 31 de diciembre de 2020:



Teniendo en cuenta que el Interés Directo se conforma, en su mayoría, por organismos evaluadores de la conformidad, ya sea que se encuentren acreditados o no, estos deben declarar a qué categoría desean pertenecer, de acuerdo con los esquemas de acredita-

ción ofrecidos por ONAC y según el ámbito en donde desarrollan su actividad de evaluación de la conformidad. El Gráfico 1.2-2 muestra, con corte a diciembre 31 de 2020, la composición de Asociados de Intereses Directos por programa de acreditación.

Gráfico 1.2-2 Composición de Asociados de Intereses Directos por esquema, a 31 de diciembre de 2020



La última sesión ordinaria de la Asamblea de ONAC se celebró el 24 de marzo de 2020, de manera virtual, dados los desafíos de la declaratoria de pandemia y aislamiento, contando con la participación de 87 asambleístas.

En la sesión en cita, se agotaron los asuntos propuestos en el orden del día aprobado para el efecto, tales como: la presentación del informe de gestión correspondiente al año 2019; la lectura del dictamen del Revisor Fiscal; la consideración y aprobación de los Estados Financieros a diciembre 31 del año 2019; la consideración y aprobación de la destinación del excedente fiscal neto

(renta fiscal exenta) por \$929'346.823, para invertir en el proyecto estratégico más relevante de los próximos años, que es el Sistema de Información en la Prestación del Servicio de ONAC – SIPSO; se decidió la reforma parcial de estatutos que obedecía principalmente a la necesidad de actualizar la razón social del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación – Min Ciencias (antes Colciencias) y la inclusión de una nueva causal de exclusión de asociados, como quiera que apenas el 50% de los registrados en el libro oficial, participan activamente en su rol como asociado y, finalmente, se llevó a cabo la elección de los miembros del Consejo Directivo para el periodo 2020-2022.

1.3. CONSEJO DIRECTIVO

El funcionamiento del Consejo Directivo se encuentra previsto en el capítulo VIII de los Estatutos de la organización, en los cuales se definen que dicho Consejo estará conformado por 27 miembros institucionales, así: 9 curules para miembros de gobierno, 9 curules para representantes de intereses directos y 9 curules para representantes de intereses indirectos. Durante el 2020, estuvieron vacantes, por intereses directos, la curul para los laboratorios clínicos y, por intereses indirectos, la curul para consumidores.

En el transcurso del 2020, se llevaron a cabo siete sesiones, en las que se agotaron los asuntos propios del plan temático reglamentario, destacando los siguientes asuntos tratados y decisiones tomadas al interior este órgano:

- Decidió la pérdida de la condición de uno de sus asociados, excluyéndolo de la corporación por incurrir en prácticas incompatibles con la ética profesional o las que puedan afectar el buen nom-

bre de ONAC o la confianza en la acreditación o por el uso inadecuado del Símbolo de Asociado.

- Recomendó poner en consideración de la Asamblea 2020 la reforma estatutaria, relacionada con incluir en el Artículo 16, que se pierde la calidad de Asociado por no asistir a 2 sesiones de Asamblea de forma consecutiva sin presentar excusa alguna; y sobre el Artículo 28, modificar la mención que se hace de Colciencias como miembro del Consejo Directivo, por el del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, tal como fue modificado por la Ley 1951 de 2019.
- Procedió a la elección de los integrantes a los tres comités del Consejo Directivo, para el periodo 2020- 2022, que tienen como finalidad apoyar a la administración en el ejercicio de sus funciones, es decir, los integrantes del Comité de Buen Gobierno, del Comité Administrativo y del Comité Técnico.

- Recomendó al Director Ejecutivo, por unanimidad, aprobar la reforma del Código de Actuación Ética.
- Recomendó a la Asamblea General de Asociados 2020, la aprobación de la propuesta de destinación de excedentes para el año 2020, la cual se destinó a la automatización de la prestación del servicio del sistema de acreditación, que se encuentra inscrito dentro del pilar estratégico Excelencia Operacional.
- Se exaltó el permanente acompañamiento del Consejo Directivo, en la aplicación de las medidas adoptadas por ONAC, a propósito de la declaratoria de Emergencia Económica y Social, desplegando para el efecto sus atribuciones estatutarias. El Director Ejecutivo emitió las circulares que sirvieron para dar continuidad al negocio y apoyar a los OEC desde el 16 de marzo (circular 8, Directiva 01, circular 11 y circular 12 del 2020), las cuales están disponibles en el micrositio creado especialmente para tal fin, en el sitio web de ONAC. En este micrositio se recopilaron todas las acciones adoptadas para atender los procesos de acreditación durante y después del periodo de confinamiento decretado por el Gobierno Nacional, con motivo de la pandemia COVID19.
- Así mismo, el Consejo Directivo fue informado por la Dirección Ejecutiva sobre todas las medidas que había adoptado para lograr el mayor ahorro de recursos posible. Esta instancia instó a la administración a continuar buscando alternativas para aliviar la situación de ONAC y de los OEC, con el fin de mitigar el impacto de los menores ingresos que podría generar la crítica situación económica del país.
- Con el propósito de apoyar y revisar iniciativas que permitieran evaluar la situación de ONAC y de la acreditación por la declaratoria de pandemia, el Consejo Directivo nombró una comisión que trabajó en conjunto con la administración, en tres frentes: la prestación del servicio, la situación financiera de la organización y el análisis del ecosistema.
- Se informaron los avances del proyecto de sistematización SIPSO, respecto de las actividades desplegadas en la Fase 1 (otorgamientos y ampliaciones), relacionada con el estado de pruebas funcionales y capacitaciones y el estado de parametrización en un ambiente productivo.
- Se informó permanentemente sobre la actividad de defensa judicial del organismo, el estado de los procesos en curso, sus pretensiones y riesgos, en el marco de la atribución de este órgano de gobierno de hacer seguimiento y formular en cualquier tiempo observaciones y recomendaciones a la organización.
- En virtud de su facultad estatutaria, aprobó el presupuesto para ONAC correspondiente al año 2021.

1.4. COMITÉ DE BUEN GOBIERNO

El Comité de Buen Gobierno del Consejo Directivo de ONAC se constituyó con el fin de asegurar que las actividades de los organismos y personas relacionados e identificados en la matriz de análisis de conflictos de interés de la corporación y sus grupos de interés, no comprometen la confidencialidad, objetividad e imparcialidad de las acreditaciones, ni los principios y valores de la organización, garantizando que las salvaguardas establecidas por el organismo en el Código de Ética y en el Código de Buen Gobierno se cumplan y, en caso de inobservancia, se atienda la falta y se tomen las medidas a que haya lugar para corregir y evitar que se repita en el futuro.

Bajo dicho contexto, durante el 2020 el Comité adelantó 4 sesiones en las cuales atendió sus funciones reglamentarias, y especialmente los siguientes temas:

- Impulsó el proyecto de Reforma del Código de Ética.
- Analizó y recomendó la pérdida de la condición de uno de sus asociados, solicitando desplegar la exclusión de la

corporación por incurrir en prácticas incompatibles con la ética profesional o las que puedan afectar el buen nombre de ONAC o la confianza en la acreditación o por el uso inadecuado del símbolo de asociado.

- Desplegó el procedimiento pertinente en dos posibles casos de conflicto de interés, los cuales al cierre del año 2020 se encontraban decididos.
- Evaluó la aplicación de la metodología desplegada a la matriz de gestión de imparcialidad y aprobó los ajustes que atendían su dinamismo con sustento en la aplicación de la NTC-ISO 31000.
- Atendió las 7 solicitudes de sugerencias presentadas por la administración para el tratamiento de consulta asociadas a posibles inhabilidades con las partes interesadas.
- Revisó y dio orientaciones respecto del proceso de gestión servicio al cliente (medición de la satisfacción al cliente de ONAC).

1.5. COMITÉ ADMINISTRATIVO

El Comité Administrativo del Consejo Directivo, apoya la gobernanza de la corporación a partir de orientar y supervisar la implementación de las políticas y objetivos relacionados con la operación administrativa y financiera, la gestión del talento humano, la gestión informática, la gestión contractual de bienes y servicios, la gestión de defensa judicial, la gestión documental, y hacer el seguimiento de la gestión del Director Ejecutivo en estas áreas.

Durante el 2020 se llevaron a cabo 8 sesiones en las cuales se revisó el cumplimiento de sus funciones a través del seguimiento detallado del plan temático, en especial:

- Seguimiento a la defensa de la corporación apoyando la inversión en la estrategia legal.
- Recomendación de presentación al Consejo Directivo, de la iniciativa so-

bre la metodología para calcular la tarifa, en función de los días de evaluación que están comprometidos en los contratos, por esquema, por tipo de evaluación y días de evaluación.

- Despliegue de la supervisión de la comisión que trabajó en conjunto con la administración para atender la incertidumbre frente a la pandemia, en tres frentes: prestación del servicio, situación financiera de la organización y revisión del ecosistema. Así mismo, aprobó dar un alivio a los OEC para que

pudieran cancelar los servicios de acreditación, en un porcentaje del 60%, antes de iniciar la evaluación y el 40% antes de adoptar decisión, durante la emergencia económica. Lo anterior, en la medida que los estados financieros lo permitan, situación que es constantemente monitoreada por la Dirección Administrativa y Financiera de ONAC.

- Nombramiento de la Comisión para el seguimiento y acompañamiento de la formulación del presupuesto para ONAC 2021.

1.6. COMITÉ TÉCNICO

El Comité Técnico, al igual que los demás comités del Consejo Directivo, se compone por miembros de las diferentes partes interesadas: Gobierno Nacional, intereses indirectos e intereses directos, y cuyo propósito es orientar la implementación de las políticas y cumplimiento de los objetivos relacionados con la operación técnica de ONAC, de conformidad con los requisitos legales aplicables, requisitos estatutarios, de la norma ISO/IEC 17011 y de los demás establecidos por los acuerdos MLA/MRA de los que hace parte ONAC.

En el año 2020, se adelantaron siete sesiones, y una realizada en el mes de enero del 2021, ya que su contenido contemplaba el cierre del año 2020. Dentro de dichas sesiones, se realizaron las actividades de seguimiento de rigor, relacionadas con la prestación del servicio de acreditación, con el ánimo de recibir la orientación correspondiente de parte de los miembros de Comité, y por supuesto, se adelantaron las conversaciones en función al plan temático aprobado por el mismo Comité Técnico. Los temas generales de seguimiento y exposiciones, se relacionaron con los siguientes tópicos:

- Asuntos Dirección Ejecutiva: dentro de los cuales se presentaron las participaciones del Director Ejecutivo en diferentes mesas de trabajo, eventos, foros, y demás espacios de la Infraestructura de la calidad del mundo, entre otros aspectos.
- Operación técnica: aspectos como el balance de OEC acreditados, servicios prestados, informe sobre decisiones de los comités de acreditación y los comités de apelaciones.
- Seguimiento y mantenimiento de la competencia técnica: temas relacionados con los encuentros de evaluadores y unificaciones de criterios, y el estado de las autorizaciones de profesionales evaluadores.
- Seguimiento a los Grupos Técnicos Asesores -GTA
- Estado de reglamentos y procedimientos de prestación del servicio, así como también, el estado de acuerdos y convenios.
- Balance de participaciones nacionales e internacionales de ONAC.

2. PROYECCIÓN ESTRATÉGICA ONAC 2017-2022

2.1. MARCO ESTRATÉGICO 2017-2022

En el año 2017, ONAC definió su plan estratégico organizacional hasta el año 2022, el cual constituye su mapa de ruta y su referente permanente para lograr la mejora continua.

Durante el año 2020, ONAC se enfocó en encontrar el mayor equilibrio posible entre atender las necesidades particulares de la operación, a las que dio lugar la coyuntura de la pandemia, y gestionar los objetivos relacionados con el cumplimiento de la Meta

Gigante y Audaz – MEGA, concentrando todos los esfuerzos posibles en garantizar la continuidad de los servicios de acreditación sin afectar su calidad y oportunidad y con un número reducido de colaboradores, debido a que, por la afectación de la economía, fue necesario prescindir de varios miembros del equipo de trabajo de ONAC, lo que impactó la continuidad de varios proyectos y actividades asociadas con el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico.

2.2. MEGA 2022 - AVANCES EN 2020

La Meta Gigante Audaz o MEGA de ONAC, establecida en la planeación estratégica es:

“En 2022 ONAC logrará que el 80% de los clientes considere muy bueno o excelente el servicio recibido*; obtendrá 8 acuerdos de reconocimiento multilateral de interés nacional y aumentará en un 20% el número de organismos acreditados.

*Significa un resultado de 80% en el componente excelente/muy bueno de la pregunta 10 de la encuesta de satisfacción: ¿Cómo evalúa usted, en general, el servicio y comportamiento de ONAC?.”

Para considerar el avance de la MEGA en el año 2020, es importante mencionar que ONAC mantuvo la prestación de sus servicios adoptando diversas estrategias en cada una de las etapas del proceso de acreditación desde el momento en que se implementaron en el país las medidas de cuarentena y restricción a la movilidad. Es así como el pasó de la radicación en medio físico en las oficinas de ONAC, al envío de los documentos mediante correo electrónico, de todas las solicitudes de servicio, incluidos las nuevas solicitudes de acreditación y las amplia-

ciones de alcance. También se potenciaron las evaluaciones remotas mediante el uso de plataformas de comunicación, entre otras medidas, las cuales se encuentran detalladas en Capítulo 3 del presente informe.

En consecuencia, en términos generales se puede decir que las metas asociadas a la MEGA se cumplieron para el 2020, tal como se detalla en los resultados obtenidos para cada uno de los componentes que se presentan a continuación:

MEGA 1 “Lograr que el 80% de los clientes considere muy bueno o excelente el servicio recibido”

Meta 2020= 70%
Resultado 2020= 67%

El resultado de este indicador, aunque no cumplió al 100% la meta establecida, quedó en un rango aceptable, sin embargo, se emprenderán las acciones pertinentes para asegurar que en el 2021 el indicador cumpla la meta establecida. En el capítulo 5 de este informe, sobre la Gestión de Servicio al Cliente, se presenta en mayor detalle el resultado de la medición de la satisfacción de los clientes.

AÑO	PLANEADO	OBTENIDO
2019	60%	63%
2020	70%	67%
2021	75%	
2022	80%	

MEGA 2 “Obtener 8 acuerdos de reconocimiento multilateral de interés nacional “

Meta 2020= 3
Resultado 2020= 3

En 2020, se obtuvieron tres acuerdos de reconocimiento con IAAC, de los cuales 2 también fueron reconocidos por IAF, en los siguientes alcances:

MLA de IAF

- ✓ MS: ISO 50001 (EnMS) - 27 Oct 2020
- ✓ MS: ISO 45001 (OH&SMS) - 27 Oct 2020

MLA de IAAC

- ✓ ISO 50001 (EnMS: Energy Management Systems) - August 13, 2020
- ✓ ISO 45001 (OH&SMS: Occupational Health & Safety Management Systems) - August 13, 2020
- ✓ ISO 37001 (ABMS: Anti-Bribery Management Systems) - August 13, 2020)

Adicionalmente, en el mes de octubre de 2020 se solicitó el reconocimiento para Organismos de Validación y Verificación de Gases Efecto Invernadero (OVVGEI) bajo la norma ISO 14065. En este momento, está pendiente la designación del equipo evaluador par y la fecha de evaluación.

AÑO	PLANEADO	OBTENIDO
2019	3	3
2020	3	3
2021	1	
2022	1	

Esquemas		
2014	2	Laboratorios de Ensayo, Laboratorios de Calibración
2015	8	Organismos De Certificación De Producto
		Organismos De Certificación De Sistemas De Gestión (Calidad, Medioambiental, Inocuidad Alimentaria, Dispositivos Médicos, Seguridad de la Información)
Línea Base		
*En 2018 ONAC cerró con 10 acuerdos y 2019 mantuvo esos 10 y obtuvo 3 más		
2019	3	Proveedores De Ensayos De Aptitud, Laboratorios Clínicos, Organismos de Certificación De Personas
2020	3	Sistema de Gestión de la Energía, Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Antisoborno
2021	1	Organismos Validadores y Verificadores de Gases de Efecto Invernadero
2022	1	Productores de Materiales de Referencia

■ Nuevos reconocimientos ■ Reconocimientos proyectados

MEGA 3: “Aumentar en un 20% el número de organismos acreditados”

Meta 2020= 5%
Resultado 2020= 7.5% (109+) (Total OEC acreditados en 2020, 1510 contra 1397 de 2019)

En el año 2020, ONAC superó el porcentaje la MEGA propuesta para 2020, logrando un incremento de 109 nuevos organismos acreditados, equivalente a un crecimiento del 7.8% y logrando anticipadamente la meta propuesta para 2022, con un acumulado de 21.5%

En la Capítulo 4, de Servicios ofrecidos por ONAC, se presenta con mayor detalle el resultado del crecimiento de organismos acreditados.

Línea Base 2018	METAS ANUALIZADAS			
	2019	2020	2021	2022
1244	50	62	75	62
20%*	4%	5%	6%	5%

*Meta propuesta para el año 2022

Porcentaje de Crecimiento Acumulado		
NETO 2019	NETO 2020	ACUMULADO 2020
14%	7.5%	21.5%

3. GESTIÓN DESPLEGADA PARA ATENDER LA CONTINGENCIA GENERADA POR EL COVID19



3.1. MARCO NORMATIVO Y CONSIDERACIONES ESPECIALES

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud - OMS declaró la enfermedad por Coronavirus - COVID-19 como pandemia, esencialmente por la velocidad de su propagación y la escala de trasmisión. En consecuencia, el Ministerio de Salud y Protección Social de la República de Colombia mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria, decisión que sigue siendo objeto de prórrogas con fundamento en la persistencia de las causas de su declaratoria, dada la circulación activa del virus, la apertura y reactivación económica y los resultados de la aplicación del distanciamiento selectivo e individual responsable.

Por su parte, de acuerdo con el Artículo 215 de la Constitución Política de Colombia, cuando sobrevengan hechos distintos de los previstos en los Artículos 212 y 213 de la Constitución Política, que perturben o amenacen con perturbar en forma grave e inminente el orden económico, social y ecológico del país o que constituyan grave calamidad pública, el Presidente de la República tiene la facultad de declarar el estado de emergencia, lo que lo faculta para dictar decretos con fuerza de ley destinados exclusivamente a conjurar la crisis y a impedir la extensión de sus efectos.

En línea con lo anterior, en 2020 se hizo necesario adoptar medidas extraordinarias que permitieran conjurar los efectos de la crisis en la que está la totalidad del territorio nacional, en particular, aquellas que dieran apoyo al sector salud y mitigaran los efectos económicos adversos que está enfrentando el país.

En dicho contexto y siempre bajo el amparo de la declaratoria de emergencia sanitaria, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, por el cual se declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, y el Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, por el cual se impartieron instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia, con el fin de mantener el orden público.

Dentro de las principales medidas recomendadas por la Organización Mundial de la Salud, se encuentra el distanciamiento social y aislamiento, para lo cual, las tecnologías de la información, las comunicaciones y los servicios de comunicaciones, en general, se convirtieron en una herramienta esencial para permitir la protección de la vida y la salud de los colombianos. Igualmente, se hizo necesario expedir normas de orden legal que flexibilizaran la obligación de atención personalizada al usuario, permitiendo incluso la suspensión de términos legales, adoptando las medidas pertinentes con el objeto de garantizar la prestación del servicio con fundamento en el análisis de las medidas necesarias para cumplir con los mandatos que le ha entregado el ordenamiento jurídico colombiano.

A la fecha, mediante la Resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 se prorrogó, por última, vez la emergencia sanitaria, dado que no han desaparecido las causas que le dieron origen.

3.2. ACCIONES DESPLEGADAS DESDE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE ONAC.

Atendiendo al marco legal expuesto, y considerando lo indicado en la norma ISO/IEC 17011¹, ONAC emitió el “Plan de contingencia para mantener la operación del servicio de acreditación en tiempos de la pandemia por COVID-19 -PLC-3.0-01”, que resume las disposiciones implementadas mediante la Directiva No. 01-2020 *Continuidad de Actividades de Evaluación por COVID-19* y las circulares No. 08, 11, 12, 13 y 16,17,18, 23, 24 y 25 de 2020, las cuales describen las diferentes actividades desplegadas para minimizar los riesgos a la salud de todo el personal que participa en la prestación del servicio y para brindar las mejores opciones para que los OEC puedan seguir demostrando su competencia.

El plan de contingencia se enfocó en buscar las mejores opciones dentro del proceso de acreditación en cada una de las etapas que la componen, identificando los cambios necesarios para mantener la operación con el menor impacto posible. Es importante resaltar que ONAC continuará en 2021 con la

prestación de sus servicios por medios virtuales, así como la atención a sus clientes, hasta tanto no haya condiciones favorables que propicien el trabajo presencial o permitan volver a la atención personal.

Adicionalmente, a nivel interno se desarrolló un ejercicio de identificación de riesgos en las etapas del proceso de prestación del servicio, recogidas en la matriz de riesgos y sobre los cuales se establecieron controles para mitigar o eliminar la probabilidad de ocurrencia y su impacto sobre la operación de los servicios de acreditación.

El Plan de contingencia y las disposiciones allí descritas serán transitorias, pero se mantendrán mientras continúe el estado de emergencia o de riesgo a la salud por motivo del COVID-19, y podrán ser modificadas, actualizadas o suprimidas, según la evolución o cambios en los lineamientos que prevean para el efecto el Gobierno Nacional o local, de acuerdo con sus atribuciones.

3.3. DISPOSICIONES DE LAS COOPERACIONES Y FOROS INTERNACIONALES DE ACREDITACIÓN

Estas son algunas de las preguntas más frecuentes que han respondido las cooperaciones y foros internacionales de acreditación:

- **¿Está permitido utilizar evaluaciones y auditorías remotas para mante-**

ner la validez de las certificaciones acreditadas durante la crisis de COVID-19?

Sí, La declaración de IAF sobre COVID-19 hizo referencia al uso de evaluaciones remo-

tas y el documento obligatorio para ser utilizado por los OA y los OEC, IAF MD4:2018 “IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing and Assessment Purposes”. Además, existe un documento informativo sobre principios para evaluaciones remotas IAF ID12:2015 “Principles on Remote Assessment”, que también puede ser usado.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que los organismos reguladores, los propietarios de esquemas y los compradores pueden tener requisitos específicos que deben cumplirse y que pueden tener prioridad. IAF ID3 también puede ayudar a los lectores.

- **¿Es posible realizar una auditoría de certificación completa de forma remota?**

Sí, en teoría es posible, si para el esquema específico todos los requisitos se pueden evaluar de forma remota, incluida observación de actividades. Sin embargo, esto podría cambiar para esquemas específicos.

- **¿Qué sucede si una empresa/OEC, no se siente cómoda para dar acceso a su ubicación al equipo de auditoría/evaluación de un OA para la testificación?**

El IAF ID3 permite, en eventos extraordinarios o circunstancias como esta, el aplazamiento de la evaluación/auditorías. Además, de acuerdo con IAF MD17:2015 “Witnessing Activities for the Accreditation of Management System Certification Bodies and/or relevant timeline modified accordingly”, es justificable y comprensible que un OA o su cliente rechace una testificación por parte del OEC. Es importante hacer auditorías solo cuando haya un acuerdo de todas las partes involucradas (MD 17, 2.2.2 y 2.4.2). También es posible realizar una testificación parcial (2.4.10).

- **Si hay un aplazamiento de 6 meses en la fecha límite de un certificado, de acuerdo con IAF ID3, ¿Comenzará el próximo ciclo de acreditación/certificación a partir de la nueva fecha límite, o el original deberá permanecer?**

La fecha límite sigue siendo la original. Sin embargo, podría suceder que la línea de tiempo de la vigilancia pudiera modificarse, en consecuencia.

- **¿Todavía aplica IAF ID3:2011 aun cuando el ID3:2011 se refiere a una norma de acreditación que ya no se considera como válida (ISO/IEC 17021:2011)?**

Sí, sí aplica. La resolución de la Asamblea General de IAF 2015-15 se tomó para confirmar esto. Para el mantenimiento de documentos del Comité Técnico de IAF, se declara: “La Asamblea General, actuando bajo la recomendación del Comité Técnico, resuelve que las referencias a la ISO/IEC 17021 en los documentos de IAF deben entenderse que se refieren a la ISO/IEC 17021-1:2015 con respecto a los OEC que han completado la transición y después del periodo de transición. Sin embargo, los OA y OEC deben tomar en cuenta los cambios de la ISO/IEC 17021-1 cuando usen documentos de IAF que no hayan sido revisados hasta después del periodo de transición, que se haga referencia a la ISO/IEC 17021-1.”

- **Durante este periodo extraordinario, ¿Cómo se manejarán las actividades de evaluación de la conformidad para los esquemas bajo el MLA de IAF (certificación de sistemas de gestión, certificación de producto, certificación de personas, validación y verificación)?**

Tomando en consideración este periodo extraordinario, para los esquemas de certifica-

¹ Norma ISO/IEC 17011:2017, numeral 8.2.3: “El organismo de acreditación debe notificar puntualmente de cualquier cambio en sus requisitos de acreditación”.

ción de sistemas de gestión, certificación de producto, certificación de personas bajo el MLA de IAF, si no es posible realizar actividades de evaluación (de manera física o de acuerdo con el IAF MD4: 2018), como por ejemplo auditorías o exámenes, y si se satisfacen las condiciones recomendadas por el IAF ID3:2011, sí se pueden posponer todas las actividades de evaluación de la conformidad (por ej. vigilancias, recertificación) hasta por 6 meses, y se puede extender la validez de cualquier resultado de cualquier actividad de evaluación de la conformidad (por ej. un certificado o informe) por un periodo de hasta 6 meses.

En este último caso, para poder documentar esto para el cliente, en caso de que aplique, se recomienda mucho emitir una carta de extensión, que ratifique la validez de esta extensión y su periodo. Esto es esencial para garantizar la transparencia y la comunicación correcta hacia el mercado externo. También deberían actualizarse los registros apropiados. Sin embargo, esto podría cambiar para esquemas específicos. Con respecto a la validación y verificación, particularmente para validación y verificación de gases de efecto invernadero (GEI) a nivel de proyecto u organizacional, normalmente son actividades de conformidad que ocurren una vez, por lo tanto, podrían no aplicar las guías de IAF ID3 relacionadas a la vigilancia, recertificación, extensión de la certificación y ciclo de la recertificación, etc.

Sin embargo, para la evaluación y acreditación de organismos de validación y verificación (OVV), sí se puede usar el IAF ID3, y los OA y OVV sí pueden usar los enfoques remotos de acuerdo con el IAF MD4:2018.

- **¿Es el IAF ID3:2011 aplicable exclusivamente para la certificación de Sistemas de Gestión?**

No, el IAF ID3:2011 aplica principalmente para certificación de sistemas de gestión,

pero sí se puede aplicar a todas las actividades de acreditación y evaluación de la conformidad bajo el MLA de IAF (ver IAF ID3:2011 párrafo 1): Certificación de sistemas de gestión, certificación de producto, certificación de personas, validación y verificación.

- **¿Es el IAF MD4:2018 aplicable exclusivamente para sistemas de gestión, personas y productos?**

No, aunque el alcance de IAF MD4:2018 es para la auditoría/evaluación de sistemas de gestión, personas y producto (ver IAF MD4:2018 Sección 1-Alcance), también puede ser usado para otros tipos de actividades de evaluación de la conformidad bajo el MLA de IAF, por ej. validación o verificación, como se hace referencia en la sección 2 – párrafo 2 del MD4.

- **Tomando en consideración este periodo extraordinario, ¿se puede:**
 - **posponer todas las actividades de evaluación de la conformidad (por ej. Vigilancias, recertificación) hasta por 6 meses, y**
 - **extender la validez de cualquier resultado de actividad de evaluación de la conformidad (por ejemplo, un certificado o informe) hasta 6 por meses?**

No. En los casos en los que los OEC todavía pueden realizar actividades de evaluación físicamente o cuando estas pueden ser completamente reemplazadas por actividades de evaluación de acuerdo con el IAF MD 4, entonces se deberían realizar las actividades de evaluación de la conformidad programadas normalmente (por ej. vigilancias, recertificación). De otra forma, si se satisfacen las condiciones recomendadas por el IAF ID 3:2011, sí se pueden posponer por hasta 6 meses las actividades de evaluación de la conformidad programadas normalmente, y sí se puede extender por un periodo de

hasta 6 meses la validez de cualquier resultado de actividades de evaluación de la conformidad (por ej. un certificado o informe).

- **Para transferir una certificación acreditada de sistemas de gestión (IAF MD2: 2017), ¿es posible realizar la visita previa a la transferencia con técnicas de auditoría remota?**

Sí, si todos los puntos enumerados en el 2.2.4 de IAF MD2:2017 y cualquier problema que surja de la revisión del documento, por ejemplo, las no conformidades mayores (2.2.2) se pueden evaluar de forma remota. Sin embargo, esto podría cambiar para esquemas específicos.

- **Durante la crisis de COVID-19, si un OEC realiza una parte de la certificación inicial de un SG con actividades de auditoría remota y planea completar el resto de la auditoría en el sitio dentro de los seis meses, ¿es posible emitir el certificado al finalizar las actividades de auditoría remota?**

No, solo se puede emitir un certificado si el OEC puede evaluar todos los requisitos aplicables de ISO/IEC 17021-1 (9.3.1.2 Etapa 1 y 9.3.1.3 Etapa 2) a través de una efectiva y completa auditoría del sistema de gestión del cliente, seguido de una exitosa revisión y actividades de toma de decisiones. Sin embargo, esto podría cambiar para esquemas específicos.

- **En consideración de este período extraordinario, si un Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión no puede realizar auditorías, físicamente o con una técnica de auditoría remota, ¿puede un Organismo de Acreditación reemplazar la testificación, como se requiere en IAF MD17, con una evaluación de oficina remota o con otras actividades de evaluación (IAF MD17, § 2.2.1)?**

Si la testificación no se puede retrasar, en lugar de observar a un CSG realizar sus servicios de evaluación de la conformidad, un organismo de acreditación puede: utilizar otros mecanismos (actividades de evaluación de la oficina u otras actividades de evaluación IAF MD17, § 2.2.1) para evaluar el alcance de la acreditación o mantener el alcance de la acreditación siempre que la testificación todavía se realice.

- **¿Qué pasará con los MD de IAF que están en transición (por ejemplo, MD5, MD22)? ¿Se extenderán?**

Sí, los periodos de transición de todos los documentos obligatorios de la IAF se extienden por seis meses.

La información detallada sobre las disposiciones de IAF, ILAC e IAAC se encuentra en las siguientes secciones de las páginas web de las cooperaciones:

- ✓ Últimas Noticias del Foro Internacional de Acreditación
- ✓ https://www.iaf.nu//articles/News_Events/5
- ✓ Últimas Noticias de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios
- ✓ https://ilac.org/latest_ilac_news/
- ✓ Últimas Noticias de la Cooperación Inter Americana de Acreditación
- ✓ <https://www.iaac.org.mx/index.php/en/2-uncategorised/138-ilac-and-iaf-statement-and-iaac-decisions-on-the-covid-19-outbreak>

3.4. ACCIONES DESPLEGADAS DESDE LAS ÁREAS TÉCNICAS PARA ASEGURAR LA OPERACIÓN

ONAC siempre ha buscado ser un aliado permanente de todos los OEC, en procura de mantener el trabajo conjunto que permite hacer realidad la premisa de “asegurar la confianza en la calidad para transformar el mundo en uno mejor”. Es por ello que, desde el momento en que inició la emergencia por la pandemia y durante todo el 2020, se dio claridad a los OEC que se encontraban en procesos de evaluación, reevaluación, seguimiento o extraordinaria, presentando de forma clara y sencilla las medidas que adoptó ONAC para apoyar al máximo a los organismos que se vieron afectados en sus actividades, con ocasión de las medidas ordenadas por el Gobierno Nacional.

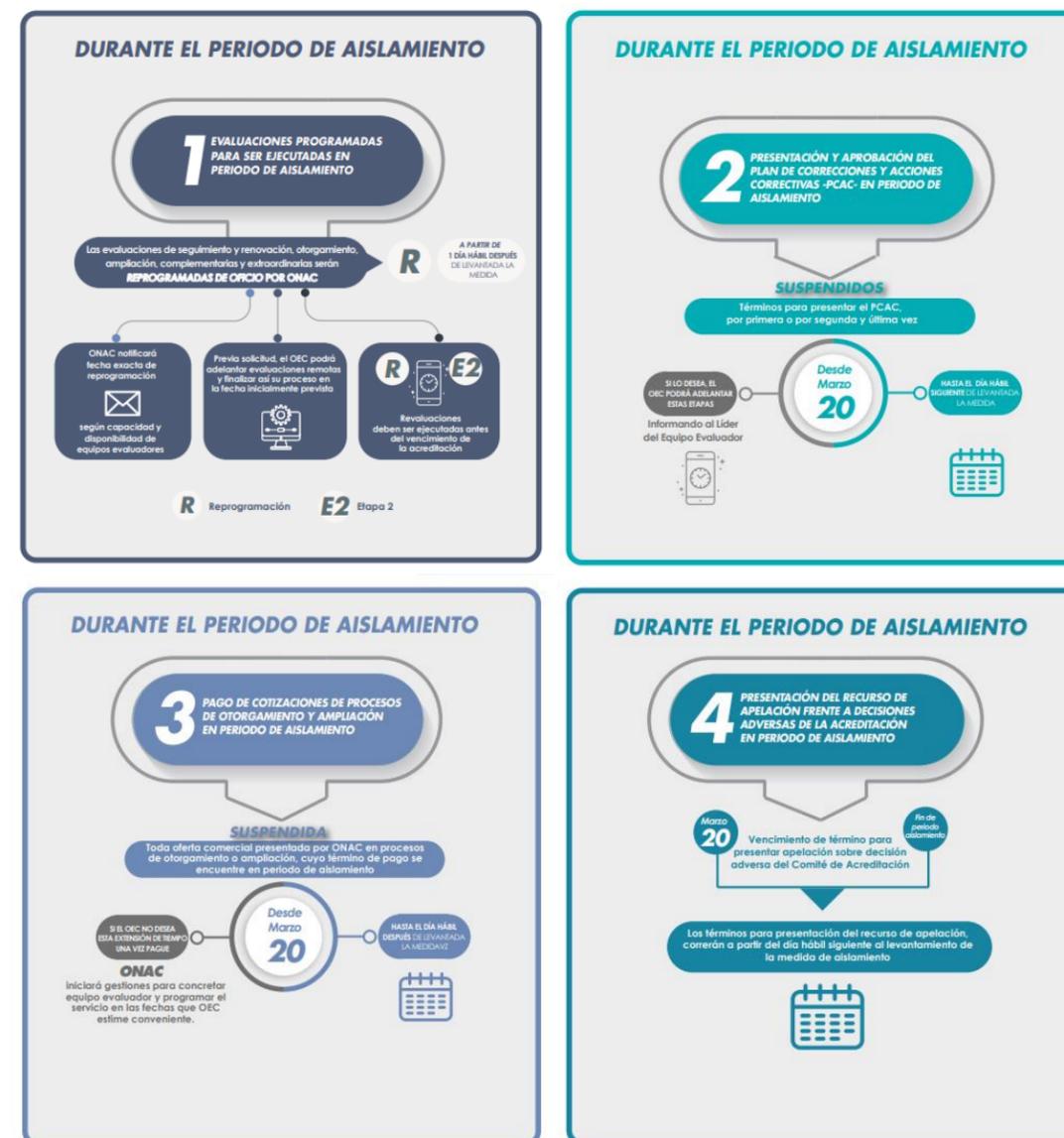
De tal manera, a través del portal web de ONAC www.onac.org.co se construyó el micrositio <https://site.onac.org.co/medidas-covid19/>, con toda la información exclusiva sobre la acreditación en tiempos de confinamiento y pandemia COVID 19. A través de este espacio y de las reuniones virtuales que se llevaron a cabo con las diferentes partes interesadas, se mantuvo una permanente comunicación que buscó atender cada una de las inquietudes que se presentaron.

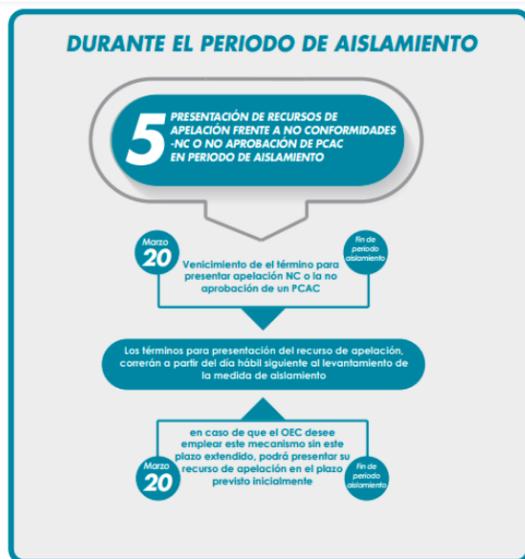
A continuación, se relacionan las medidas adoptadas por ONAC para atender los servicios de acreditación durante y después del periodo de confinamiento decretado por el Gobierno Nacional en el año 2020, así como también se relaciona toda la información de valor para los OEC alrededor de esta situación originada por el COVID 19.

Medidas adoptadas durante el periodo de aislamiento, posterior al periodo de aislamiento y medidas de alivio económico a los OEC.

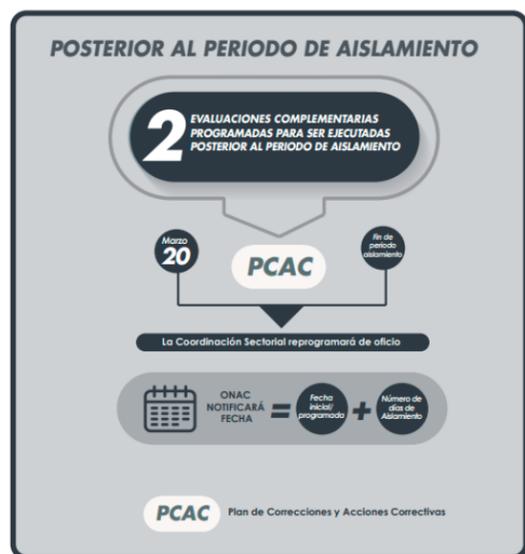
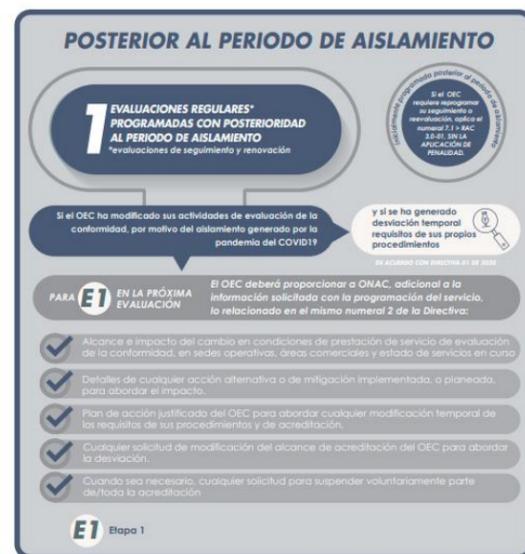
La información sobre las medidas adoptadas por ONAC para apoyar a los OEC durante este periodo de pandemia, siempre garantizando la competencia para evaluar la conformidad y así mantener la fuerza y confianza del Subsistema Nacional de la Calidad en esta situación de crisis, se presentó por medio de infografías que facilitan la comprensión de la información, de acuerdo con dos categorías: Medidas durante el confinamiento y Medidas después del confinamiento.

Sobre las medidas durante el confinamiento, a continuación, se presentan las infografía :





Sobre las medidas posteriores al confinamiento, a continuación, se presentan las infografías desarrolladas:



Preguntas Frecuentes

Continuando con la estrategia de comunicación clara y asertiva con todas las partes interesadas, especialmente los OEC, durante el periodo de confinamiento 2020, se dispusieron al público las preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas. Estas pre-

guntas son frecuentes porque fueron recolectadas de diferentes fuentes: *webinars* con los OEC, mesas de trabajo, reuniones, lluvia de ideas, entre otras.

Las preguntas frecuentes y sus respuestas, que fueron de bastante utilidad, son las siguientes:

¿Los tiempos definidos en el RAC 3.0-01 continúan teniendo vigencia durante el aislamiento que estableció el Gobierno Nacional?

No, de acuerdo con la Circular No. 12 -2020, emitida el 30 de marzo de 2020, los términos y tiempos definidos en las Reglas del Servicio de Acreditación, RAC-3.0-01 V8, están suspendidos desde el 20 de marzo de 2020 inclusive, y se reanudarán el día siguiente al levantamiento de la restricción de movilización o confinamiento decretada por el Gobierno Nacional.

Teniendo en cuenta que muchos OEC se han visto afectados en sus ingresos, ¿se puede realizar un acuerdo de pago de los servicios de evaluación? ¿Cuál es el proceso que se debe seguir para llegar a este acuerdo de pago?

Sí, ONAC ha definido las siguientes condiciones que modifican de manera transitoria el RAC-3.0-01:

Los OEC podrán pagar el 70% del costo de la evaluación antes de iniciar la evaluación documental etapa 1 y el restante 30% antes de tomar la decisión de mantenimiento, renovación, ampliación u otorgamiento de la acreditación.

Los OEC no incurrirán en gastos de traslado, alojamiento ni manutención de los equipos de evaluación, porque las evaluaciones se podrán realizar 100% remota para todos los esquemas, como lo define la Directiva 1 de 2020.

Se podrá realizar reprogramación de la evaluación sin las sanciones establecidas en el RAC-3.0-01.

En las evaluaciones complementarias como solo se cobra los costos del tiempo de los evaluadores, debe pagarse el 100% de su valor antes de practicarla.

En consecuencia, en caso de requerir un acuerdo de pago, por favor realizar la solicitud correspondiente a la Dirección Administrativa y Financiera de ONAC, a los correos electrónicos onac@onac.org.co y guillermo.giraldo@onac.org.co, quien conforme a las disposiciones anteriormente mencionadas dará respuesta a sus peticiones.

Si necesito radicar documentos en ONAC (Documentación para Etapa 1, Evaluación complementaria, Solicitudes, Peticiones o Quejas), ¿cuál es el medio por el que debo realizar este trámite?

ONAC cuenta con el correo institucional onac@onac.org.co, donde todas las partes interesadas pueden enviar los documentos que necesitan ser radicados. A vuelta de correo electrónico ONAC informará el número, la fecha y la hora con la que su documento fue radicado.

Al realizar una evaluación remota, ¿el costo de este servicio es el mismo?

Sí, el costo de la tarifa está relacionado directamente con el tiempo efectivo que el equipo evaluador debe estar haciendo la evaluación. Es importante tener en cuenta que la evaluación remota es toda evaluación que se ejecuta por medios virtuales sin tener que desplazarse a la sede del OEC, pero la evaluación debe ser adelantada bajo los mismos términos y duración establecidos dentro del contrato de otorgamiento y uso de la condición de acreditado, como si se hiciera presencialmente.

Ahora bien, la reducción de los costos del OEC para ejercicios de evaluación remota se ve reflejado en aspectos de logística de la evaluación, tales como costos de traslados del equipo evaluador, viáticos y alojamiento.

En el caso de poder realizar la evaluación de forma remota, ¿Cuál es el proceso que debo seguir para llevarla a cabo? y ¿Qué requerimientos se deben cumplir para ejecutar la evaluación de esta forma?

Para la ejecución de las evaluaciones de manera remota, se describen a continuación los aspectos a ser considerados:

Reunión de apertura: el Líder de Equipo explicará al OEC cómo se llevará a cabo la evaluación remota y cuál de las técnicas de evaluación se emplearán. Considerando que se usa una herramienta audiovisual o de audio, se debe hacer hincapié en la confidencialidad de la información.

Ejecución de la evaluación: recopilación de la información de manera remota mediante la realización de entrevistas, revisión de registros y documentos, adicionalmente se evaluará el análisis de riesgos, incluyendo el impacto de la pandemia de COVID-19 en la prestación del servicio.

Realización de testificaciones: las testificaciones serán realizadas a través de medios remotos, siempre que esto sea posible y se cuenten con las condiciones mínimas. No obstante, cuando el Líder de Equipo concluya con el OEC que esto no es factible, esta actividad será remplazada con una intensificación en las técnicas de revisión de registros y realización de entrevistas. Cuando se opte por esta medida alternativa, será debidamente documentada por ONAC, siendo claro que los OEC deben dar cobertura a los programas de evaluación para el ciclo o ciclos actuales de acreditación, los programas de testificación para los esquemas de certificaciones, y demás criterios según aplique por cada esquema de acreditación.

Reunión de cierre: La reunión de cierre por medios remotos tendrá la misma agenda de una reunión de cierre física y deberá atender el objetivo de esta, es decir, comunicar de forma clara y oportuna, a través del medio remoto, las conclusiones del equipo evaluador respecto a la conformidad del OEC respecto a los criterios de acreditación.

Todo lo anterior se encuentra establecido en el numeral 1.1 de la Directiva No. 1-2020.

Documentos emitidos por ONAC durante confinamiento y pandemia COVID 19 2020

Para formalizar todas las medidas adoptadas por ONAC y que fueron descritas anteriormente, se dictó una serie de circulares externas y directivas para cada una de las situaciones planteadas. La emisión de dichas circulares y directivas se encontró en función de las medidas adoptadas por el gobierno, por ende, se desarrolló un número considerable de estas.

A continuación, se relacionan las circulares y directivas emitidas por efectos de confinamiento y pandemia COVID 19 en el año 2020:

- DIRECTIVA No. 01-2020. CONTINUIDAD DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN POR COVID 19
- CIRCULAR No. 08-2020. MEDIDAS QUE ADOPTA ONAC FRENTE A LA PANDEMIA COVID-19 EN EVALUACIONES A LOS OEC.
- CIRCULAR No. 11-2020. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS PARA EL DÍA 20 DE MARZO DEL 2020
- CIRCULAR No. 12-2020. MEDIDAS ADOPTADAS POR ONAC PARA ATENDER TODOS LOS PROCESOS DE ACREDITACIÓN DURANTE Y DESPUÉS DEL PERIODO DE CONFINAMIENTO DECRETADO POR EL GOBIERNO NACIONAL CON MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID19
- CIRCULAR EXTERNA No. 13 – 2020. PLAZO EJECUCIÓN DE EVALUACIONES DE TESTIFICACIÓN PARA LOS CSG Y CPR.
- CIRCULAR EXTERNA No. 16-2020. LEVANTAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS EN LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN EN CURSO.

- CIRCULAR EXTERNA No. 17 – 2020. DISPOSICIONES IAF EN RELACIÓN CON LA CRISIS INTERNACIONAL COVID-19 Y LOS PERIODOS DE IMPLEMENTACIÓN EN CURSO DE DOCUMENTOS OBLIGATORIOS IAF.
- CIRCULAR EXTERNA No. 18 – 2020 – VERSIÓN 2. DISPOSICIONES IAF EN RELACIÓN CON LA CRISIS INTERNACIONAL COVID-19 Y LAS TRANSICIONES DE ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE SISTEMAS DE GESTIÓN EN CURSO
- CIRCULAR EXTERNA No. 19 – 2020. ACREDITACIÓN PARA CERTIFICAR “SELLO CHECK IN CERTIFICADO”.
- CIRCULAR EXTERNA No. 21 – 2020. ACTUALIZACIÓN PLAN DE TRANSICIÓN DE LA VERSIÓN 2017 DE LA NORMA ISO/IEC 17025 Y DISPOSICIONES ILAC EN RELACIÓN CON LA CRISIS INTERNACIONAL COVID-19.
- CIRCULAR EXTERNA No. 23 – 2020. PARTICIPACIÓN EN ENSAYOS DE APETITUD (EA) PARA DAR CUMPLIMIENTO AL CRITERIO ESPECÍFICO DE ACREDITACIÓN CEA-3.0-04 (V03) DURANTE LA EMERGENCIA GENERADA POR EL COVID-19.

- CIRCULAR No. 24 DE 2020. ALIVIO DE PAGO DE SERVICIOS DE ACREDITACIÓN – BENEFICIO 60/40.
- CIRCULAR EXTERNA No. 34 – 2020. ACREDITACIÓN PARA CERTIFICAR EL SELLO DE CALIDAD “CERTIFICADO EMPRESA BIOSEGURA COLOMBIA”

Conversatorios y exposiciones con los Organismos Evaluadores de la Conformidad sobre las medidas adoptadas por ONAC por motivo de COVID-19.

Adicional a todas las actividades de comunicación ya referidas en el presente informe, se realizan 6 *Webinar* con el objetivo principal de explicar todas las medidas adoptadas por ONAC para la continuidad de la acreditación en tiempos de pandemia, resolviendo todas y cada una de las preguntas generadas por los participantes.

Las reuniones virtuales se realizaron desde el 31 de marzo (inicios de confinamiento) hasta el 24 de julio. Cada sesión fue sectorizada, con el ánimo de organizar las actividades y poder llevar el mensaje a diferentes gremios OEC: Participación en ensayos de aptitud, Organismos de Inspección, Centros de Diagnóstico Automotor, Laboratorios, entre otros.

3.5. ACCIONES DESPLEGADAS DESDE EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Dos de los principales frentes de trabajo desde los cuales fue necesario desplegar diversas estrategias para asegurar la continuidad de la operación y apoyar a los OEC acreditados durante 2020, fueron los de la gestión administrativa y la gestión financiera, como se explica a continuación.

Alivios económicos para los OEC

Debido a los efectos económicos derivados del aislamiento obligatorio y la limitación de diversas actividades comerciales durante 2020, un gran número de organismos evaluadores de la conformidad se vieron afectos.

tados, efectos que también se vieron reflejados durante varios meses en la actividad de acreditación. Sin embargo, el peor camino en momentos de crisis, es reducir los requisitos de calidad, porque en lugar de aligerar las cargas, lo único que se lograría es generar riesgos inaceptables para la garantía de la continuidad de los servicios y para la vida y seguridad de los consumidores.

Es por lo anterior que, con el fin de brindar apoyo a los organismos acreditados durante esta coyuntura, desde el Comité Administrativo de ONAC se tomó la decisión de permitir un plan de pagos que permitiese ofrecer un alivio económico a los OEC que así lo requirieran. Dicho alivio consistió en permitir la cancelación de los servicios de acreditación en dos contados: pagando un 70% al inicio de la evaluación y el 30% restante al concluir el proceso de decisión. Posteriormente, este alivio pasó a ser un pago inicial del 60% y un 40% antes del proceso de decisión, condición vigente a la fecha de preparación de este informe.

Además se generó una medida adicional que consistió en el no cobro de penalidades por reprogramaciones.

Medidas para asegurar la estabilidad financiera de la organización y la continuidad de la operación

Con la posibilidad latente de que se presentase una disminución de ingresos económicos por concepto de servicios de acreditación y, debido a la necesidad de garantizar la operación tanto en las áreas misionales como en las de apoyo, se realizó un seguimiento permanente al flujo de caja, con el fin de tomar decisiones en pro de garantizar los recursos suficientes para atender las obligaciones básicas de funcionamiento.

Por lo anterior, las inversiones en CDT que presentaban vencimientos pasaron a formar parte del flujo diario, con el fin de tener disponibilidad inmediata en el caso de que así se requiriera.

Asimismo, se optimizaron los recursos al máximo, atendiendo únicamente las necesidades esenciales de mantenimiento, el pago de la cuota del leasing de la sede, cubrimiento de los servicios públicos, comunicaciones y conectividad de los colaboradores desde casa.

Medidas para facilitar la gestión de los colaboradores y garantizar su seguridad

Las medidas tomadas por el Organismo, a propósito de la pandemia por COVID-19 se desplegaron desde el mes de marzo de 2020, iniciando con el trabajo desde casa del 83% de los colaboradores y la elaboración del protocolo de bioseguridad, por parte de la Dirección Administrativa y Financiera con la colaboración del Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Apoyo de la ARL.

Dicho protocolo recopiló y adaptó los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social bajo la Resolución 666 de 2020, que contempla las medidas para tener en cuenta con el fin de ejecutar las labores de manera presencial de quienes así lo requirieran, tales como el protocolo de lavado de manos, buen uso de los elementos de protección personal, ventilación permanente en las instalaciones de ONAC, además de las medidas recomendadas para el trabajo desde casa. Las medidas de prevención y autocuidado se enviaron de manera periódica y permanente a todo el personal, y se dispusieron para consulta permanente en el sistema OPTIMUX para su consulta.

4. SERVICIOS OFRECIDOS POR ONAC

4.1. ALGUNOS DATOS DEMOGRÁFICOS SOBRE LOS OEC ACREDITADOS POR ONAC

La evaluación de la conformidad como sector se fortalece a medida que los sectores productivos y las necesidades de los gobiernos y de los mercados, requieren cada vez más productos y servicios con mayor confiabilidad, mejores niveles de seguridad y atributos que puedan ser percibidos como valor agregado, más allá de las especificaciones básicas. En el informe de gestión del 2019 se inició el monitoreo de la distribución demográfica de los OEC acreditados, a nivel establecimiento de comercio (sedes), siendo claro que un OEC puede tener una o más sedes.

Dicho monitoreo se realiza con el propósito no de solo saber dónde están siendo necesi-

rias las actividades de evaluación de la conformidad, sino también con el fin de identificar zonas del país descubiertas o con poca oferta y donde podrían presentarse oportunidades para establecer o expandir las actividades de evaluación de la conformidad, de acuerdo con los sectores productivos, algunos ya consolidados y otros emergentes.

A continuación, en la tabla y figuras que se presentan, podrá observarse la distribución de establecimientos de los OEC acreditados, en cada uno de los departamentos del territorio nacional, junto con el comparativo de 2020 con respecto a 2019.

Tabla 4.1-1. Establecimientos de comercio de los OEC acreditados por ONAC en el país

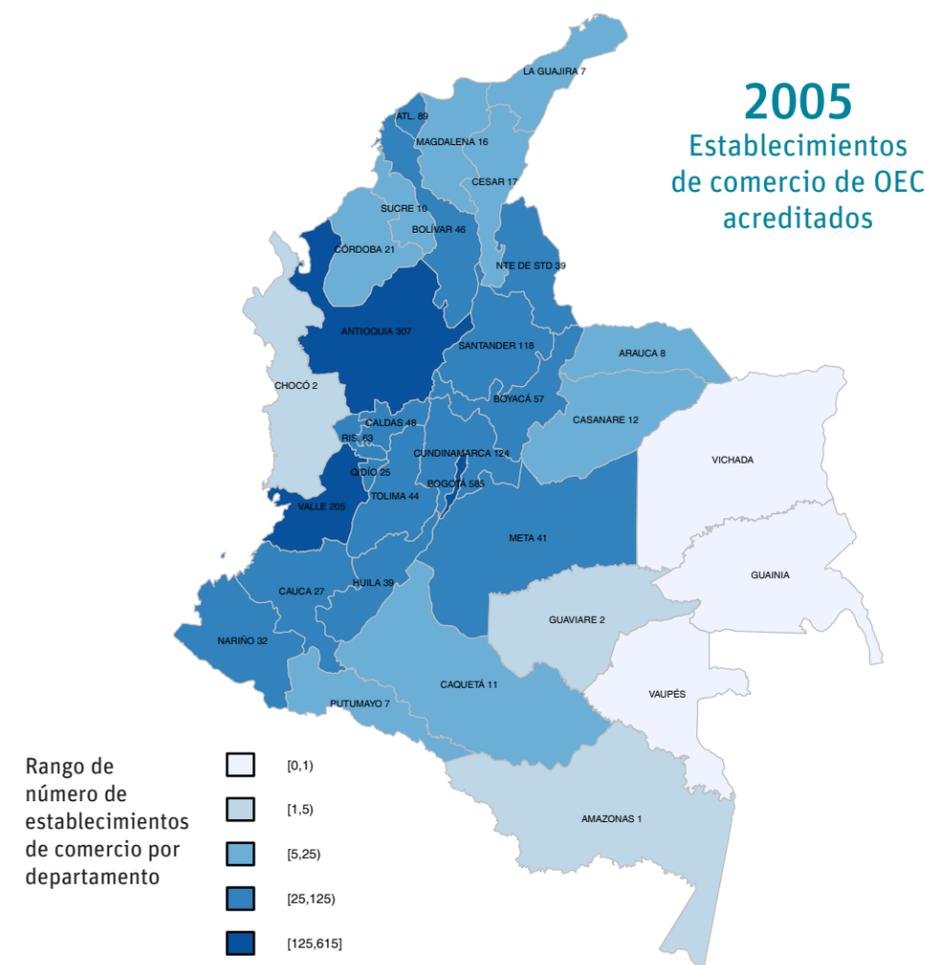
DEPARTAMENTO	ESQUEMAS Y GRUPOS							
	LABORATORIOS		CERTIFICACIONES		TRÁNSITO		INSPECCIÓN	
	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020
AMAZONAS	0	0	0	0	1	1	0	0
ANTIOQUIA	70	117	5	7	155	169	12	14
ARAUCA	0	2	0	0	4	6	0	0
ATLÁNTICO	25	45	1	2	33	33	6	9
BOGOTÁ	291	286	57	66	210	167	56	66
BOLÍVAR	9	20	1	1	14	19	3	6
BOYACÁ	7	14	2	2	31	37	3	4
CALDAS	9	13	0	0	22	32	2	3
CAQUETÁ	2	4	0	0	7	6	0	1
CASANARE	0	1	0	0	8	10	1	1
CAUCA	5	6	0	0	18	19	0	2
VALLDUPAR	0	3	0	0	9	13	1	1
CHOCÓ	0	0	0	0	2	2	0	0
CÓRDOBA	2	6	0	0	8	14	0	1
CUNDINAMARCA	18	49	3	3	47	68	3	4

DEPARTAMENTO	ESQUEMAS Y GRUPOS							
	LABORATORIOS		CERTIFICACIONES		TRÁNSITO		INSPECCIÓN	
	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020
HUILA	1	4	0	0	26	30	4	5
LA GUAJIRA	0	0	0	0	5	6	0	1
MAGDALENA	2	4	0	0	8	10	1	2
META	4	11	1	0	28	28	1	2
NARIÑO	2	5	0	0	27	25	1	2
NORTE DE SANTANDER	5	9	0	0	25	28	2	2
PUTUMAYO	0	0	0	0	5	7	0	0
QUINDÍO	4	6	0	0	17	18	0	1
RISARALDA	12	26	4	4	23	30	2	3
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	1	0	0	1	1	0	0
SANTANDER	22	41	1	2	55	62	9	13
SUCRE	0	1	0	0	6	8	0	1
TOLIMA	0	4	0	0	28	37	1	3
VALLE DEL CAUCA	43	62	6	7	104	123	9	13
VAUPÉS	0	0	0	0	0	0	0	0
VICHADA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	534	740	81	94	929	1011	117	160

La información está clasificada en cuatro grandes grupos de esquemas de acreditación:

- Esquemas de Tránsito (Apoyo al Tránsito), conformado por los Centros de Diagnóstico Automotor – CDA y los Centros de Reconocimiento de Conductores – CRC.
- Laboratorios, que incluye los esquemas de Laboratorios de Ensayo – LAB, Laboratorios de Calibración – LAC, Laboratorios Clínicos – LCL y Proveedores de Ensayos de Aptitud – PEA.
- Certificaciones, con los esquemas de Organismos de Certificación de Producto – CPR, Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión – CSG, Organismos de Certificación de Personas – OCP, Organismos Validadores y Verificadores de Gases Efecto Invernadero – GEI y Entidades de Certificación Digital – ECD.
- Inspección, que incluye los Organismos de Inspección – OIN y Organismos de Verificación Metrológica – OVM.

Figura 4.1-1. Establecimientos de comercio de los OEC acreditados por ONAC en el país



El año 2020 cerró con un total de 2005 establecimientos de comercio cubiertos con la acreditación de ONAC en el país, a los que se suman tres, ubicados en los países de México, Perú y Venezuela. Esto comparado con respecto a los 1661 establecimientos del cierre del 2019, representó un importante crecimiento equivalente al 21%, considerando todas las particularidades de esta vigencia, marcada por los efectos de la pandemia generada por el COVID-19, como fueron los aislamientos y cuarentenas, las suspensiones de algunos sectores productivos y las consecuencias que esto generó en diversos sectores económicos.

Se identificó que los mayores crecimientos absolutos se encontraron en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca y Valle del Cauca, con 65, 53 y 43 establecimientos de comercio nuevos respectivamente, alcanzando un crecimiento porcentual frente al año anterior del 75% para Cundinamarca y del 27% para Antioquia y Valle del Cauca. En estos tres departamentos, el crecimiento se refleja en los cuatro tipos de OEC: Laboratorios, Organismos de Certificación, Organismos de Tránsito y Organismos de Inspección, a excepción de los organismos de Certificación que no presentaron crecimiento en el departamento de Cundinamarca.

La única reducción respecto a 2019 se identificó en Bogotá, con 29 establecimientos de comercio menos, representando una disminución del 5% frente al año anterior, la cual se explica por los retiros o las reducciones de alcance en los esquemas de Laboratorios y Tránsito, toda vez que los demás esquemas presentaron crecimiento. En 2019 Bogotá concentraba el 37% de los establecimientos de comercio cubiertos con la acreditación, y para el 2020 esta concentración se redujo al 29%.

Departamentos como Amazonas, Chocó, Guaviare y San Andrés y Providencia, no presentaron crecimientos, y los departamentos de Guainía, Vaupés y Vichada, al igual que

en el 2019, no cuentan con establecimientos de comercio que presten servicios de evaluación de la conformidad.

Los esquemas de Tránsito, que incluyen los CDA y CRC, cuentan con la mayor cantidad de establecimientos de comercio, cerrando el 2020 con un total de 1011, lo que corresponde a más del 50% del total de establecimientos de comercio cubiertos con la acreditación de ONAC. Estos esquemas presentaron un crecimiento de 82 establecimientos, que representan un 9% más frente al año anterior. En la siguiente figura se observa su distribución en los diferentes departamentos del país.

En el 2019 Bogotá concentraba el mayor número de establecimientos de comercio de apoyo al tránsito (CDA y CRC) con el 23% del total de establecimientos del país. Sin embargo, por la reducción que tuvo durante el 2020, quedó con el 17% siendo superado por Antioquia, departamento que cerró el 2020 con 169 organismos acreditados, 2 más que Bogotá.

También, como se puede observar, los departamentos de Cundinamarca, Valle del Cauca y Caldas, presentan los mayores crecimientos absolutos, con 21, 19 y 10 establecimientos de comercio respectivamente.

En la siguiente Figura se observa la distribución de establecimientos de comercio en los esquemas de Laboratorios, correspondientes a LAB, LAC, PEA y LCL.

Figura 4.1-2. Establecimientos de comercio de Organismos de Apoyo al Tránsito

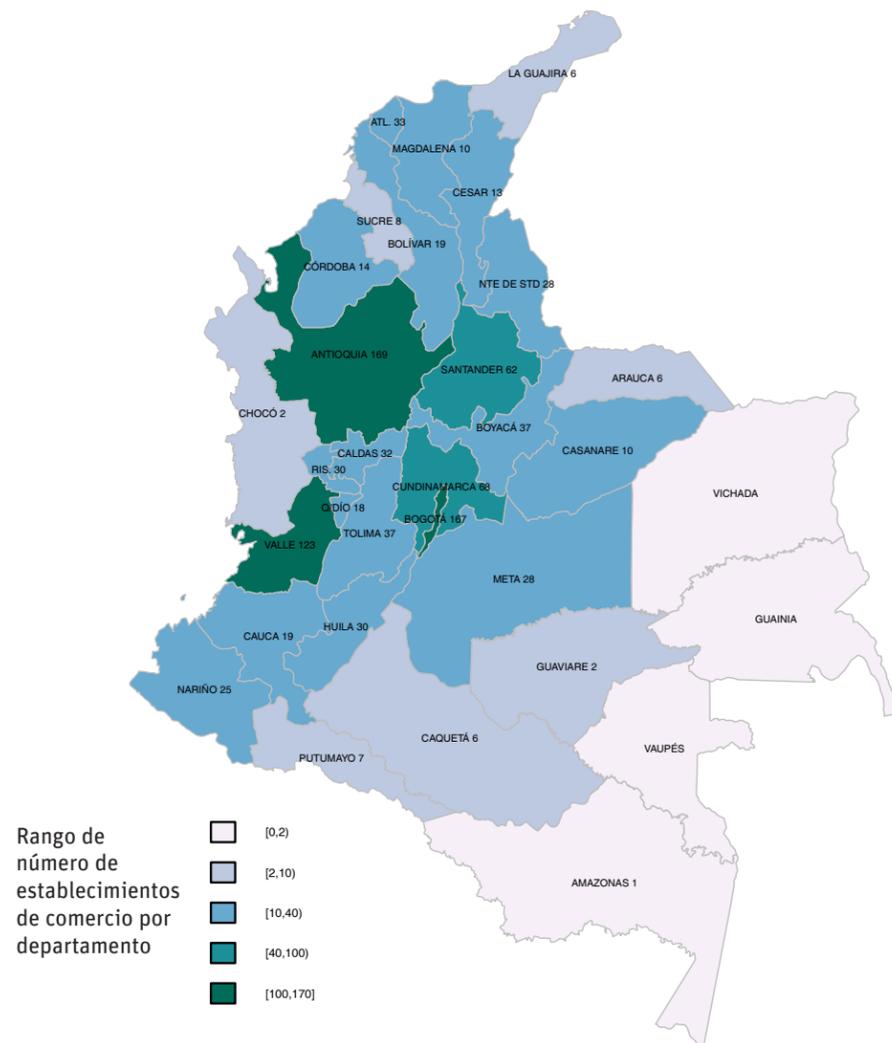
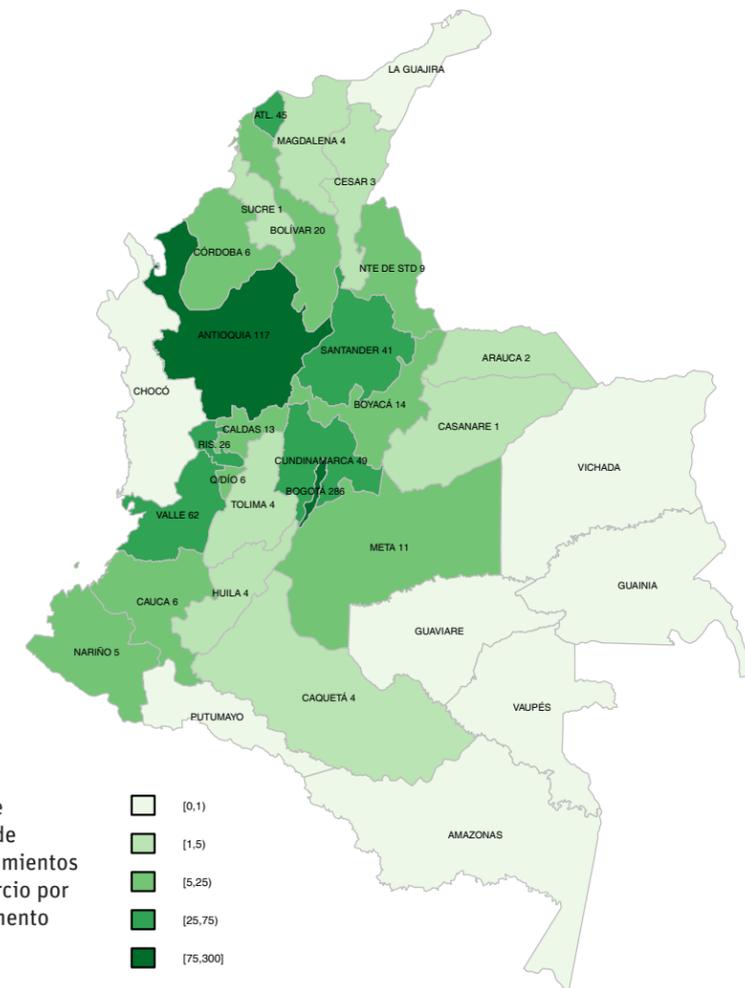


Figura 4.1-3. Establecimientos de comercio de Laboratorios



Los esquemas de Laboratorios presentan el mayor crecimiento en cantidad de establecimientos de comercio entre los 4 grupos de

esquemas, alcanzando 206 nuevos establecimientos, lo cual representa un crecimiento del 39%.

Los mayores crecimientos se presentaron en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca y Atlántico, con 47, 31 y 20 nuevos establecimientos de comercio, equivalente a un crecimiento del 67%, 172% y 80%, en cada departamento respectivamente, frente a los que existían en 2019.

En estos esquemas, también Bogotá presentó reducción, con 5 establecimientos de comercio menos, es decir, un 2%. En el 2019 Bogotá representaba el 55% de estos, y con el incremento de laboratorios acreditados en otras regiones y la disminución en esta ciudad, en la actualidad la capital solo concentra el 39%. A pesar de ello, la ciudad

continúa manteniendo la mayor cantidad de establecimientos de comercio respecto a los demás departamentos del país, alcanzando los 286, al cierre de 2020.

Los departamentos de Amazonas, Chocó, Guainía, Guaviare, La Guajira, Putumayo, Vaupés y Vichada, aún no cuentan con Laboratorios acreditados, tendencia que esperamos cambie durante el 2021.

A continuación, en la Figura 4.1-4, se observa la distribución de los Organismos de Certificación, CSG, CPR, OCP, ECD y GEI, en los diferentes departamentos del país.

Los establecimientos de comercio de estos esquemas, mantienen su concentración en pocos departamentos, principalmente en la región central del país: Bogotá, con 66 establecimientos, representa el 70% de los organismos de certificación. Agregando los departamentos de Cundinamarca y Antioquia, se concentra el 80% del total de los establecimientos de comercio en los esquemas de Certificación de todo el país.

El crecimiento más relevante se encuentra también en Bogotá, con 9 establecimientos de comercio, seguido por Antioquia, con una cifra de solo 2 nuevos establecimientos.

En el departamento del Meta se identificó la única reducción en estos esquemas, habiendo retirado la acreditación el único establecimiento de comercio con el que contaba. El

Meta se suma a otros 23 departamentos que al cierre de 2020 no contaban con establecimientos de Organismos de Certificación acreditados por ONAC.

Sin embargo, este último dato no es preocupante. Los organismos de certificación por lo regular realizan sus actividades en las instalaciones de sus clientes y prestan sus servicios en todo el territorio nacional, inclusive en el extranjero, donde se han identificado algunas sucursales en México, Perú y Venezuela.

El último grupo de OEC, pero no por ello menos importante, corresponde a los Organismos de Inspección, exceptuando a los CDA que están clasificados dentro de grupo de Tránsito, se presenta junto con su distribución en la siguiente figura:

Figura 4.1-4. Establecimientos de comercio de Organismos de Certificación

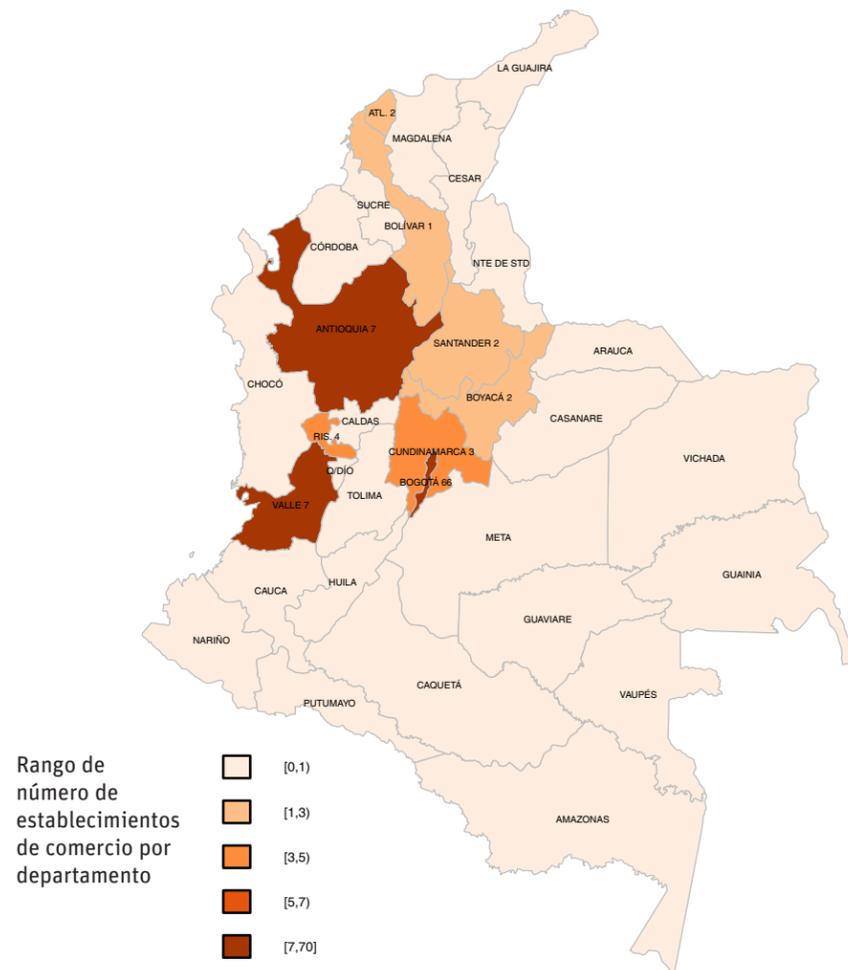
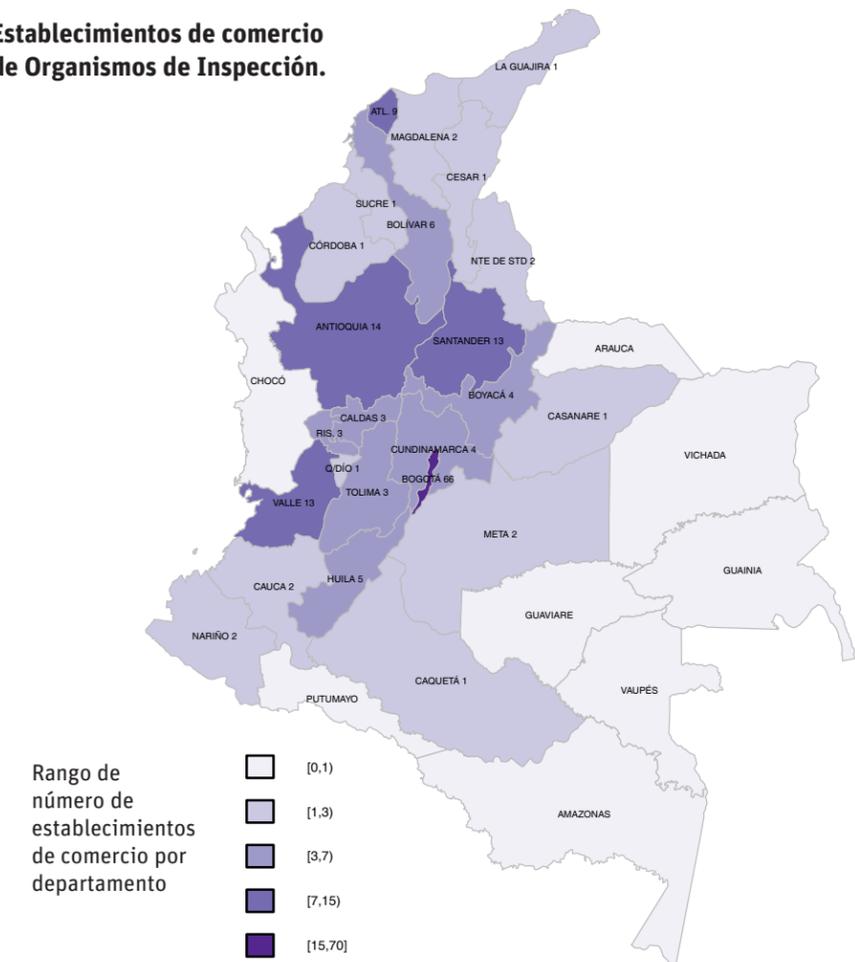


Figura 4.1-5. Establecimientos de comercio de Organismos de Inspección



El esquema de inspección presentó para el 2020 un crecimiento neto de 43 establecimientos de comercio y porcentual del 27% frente al año anterior. Bogotá tuvo el mayor crecimiento con 10 establecimientos, seguido por los departamentos de Santander y Valle del Cauca, cada uno con 4 nuevos establecimientos.

También, se puede observar como los departamentos del Caquetá, Cauca, Córdoba, la Guajira y Quindío, pasaron de no contar con establecimientos de comercio cubiertos por la acreditación a contar con al menos uno, lo cual representa un aumento en la cobertura por parte de estos OEC. No obstante, similar a lo que ocurre con los Organismos de Certificación, gran parte de los servicios de evaluación de la conformidad son prestados en las instalaciones de los clientes. Así, la cobertura no depende de la ubicación geográfica, pero evidentemente el aumento

de cobertura geográfica representa una reducción en los costos de los servicios.

4.1.1 Histórico de OEC acreditados por ONAC desde 2009 hasta 2020

La cantidad de OEC acreditados depende de forma directa de los mercados asociados a cada tipo de esquema de acreditación, así como de la actividad regulatoria en cada uno de estos que, en el caso del país, es la principal promotora de la evaluación de la conformidad.

A continuación, en la Tabla 4.1-6 se puede identificar la cantidad de OEC acreditados durante cada año de operación de ONAC, iniciando con las primeras acreditaciones en 2009, hasta la última que fue otorgada en el 2020. Los datos presentados en la Tabla consideran el balance neto al finalizar cada vigencia anual, es decir, los OEC que se mantienen, más los nuevos, menos los retiros.

El año 2020 cerró con 1510 OEC acreditados, 113 OEC más respecto al 2019. El crecimiento durante el 2020 se situó en 7%, un punto por debajo del promedio de crecimientos anuales, que hasta ahora es del 8%, resultado bastante satisfactorio para el sector de evaluación de la conformidad, considerando las características del 2020, asociadas con la pandemia generada por el COVID19 y la contracción de la economía en general, lo que permite concluir que los actores de los diferentes sectores productivos reconocen la importancia de la acreditación, incluso, en épocas de crisis económica.

Como se observó en la tabla anterior, el esquema de CDA históricamente es el que ha contado con mayor cantidad de OEC acreditados, aunque su peso porcentual ha venido reduciéndose a través de los años: en 2009 equivalían al 69%, y en 2020 representan

un 37% del total de organismos acreditados. El esquema de CRC se ha mantenido en el segundo lugar en cuanto a la proporción de OEC acreditados, iniciando con un 19% del total de acreditados para el 2009, con una reducción de 1 punto frente al total del 2020. Durante estos doce años, los esquemas de laboratorios de ensayos y calibración han presentado un crecimiento bastante importante, pasando de un 4% cada uno en el 2009, al 16% y 13% respectivamente, al cierre de 2020. Este crecimiento también es seguido por el esquema de OIN, que inició con el 3% de los OEC acreditados en el 2009 y que al cierre del 2020 alcanzó el 8%.

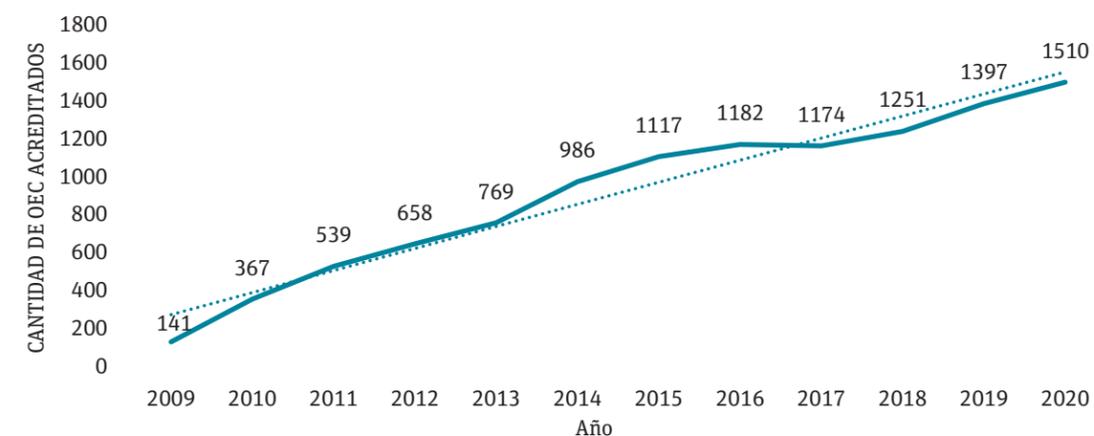
En la siguiente gráfica se presenta el crecimiento de los OEC acreditados, durante los años en los que ONAC ha prestado el servicio de acreditación.

Tabla 4.1-6 Histórico de OEC acreditados por año

ESQUEMA	DISTRIBUCIÓN DE OEC POR TIEMPO DE ANTIGÜEDAD LA ACREDITACIÓN (EN AÑOS)											
	CRECIMIENTO HISTÓRICO POR ESQUEMA DE ACREDITACIÓN (2009 - 2020)											
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
CDA	95	198	243	265	271	294	310	336	363	409	493	563
CRC	27	95	121	150	186	313	351	341	276	273	275	276
OIN	4	11	24	30	43	49	78	81	85	102	115	121
OVM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2
ECD	0	0	0	0	0	0	0	5	6	8	8	9
LAB	6	30	71	100	135	170	202	224	230	220	236	246
LCL	0	0	2	3	4	5	6	5	4	4	5	7
PEA	0	0	0	0	0	0	1	2	3	3	3	3
LAC	5	22	54	79	90	103	112	122	138	156	179	196
CPR	1	6	12	17	20	25	24	27	29	34	35	40
CSG	3	5	10	10	13	13	13	15	15	16	17	18
OCP	0	0	2	4	7	14	20	24	25	24	28	28
GEI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	141	367	539	658	769	986	1117	1182	1174	1251	1397	1510
TASA DE CRECIMIENTO	9%	15%	11%	8%	7%	14%	9%	4%	-1%	5%	10%	7.5%

Nota: la tasa de crecimiento corresponde al aporte de cada año, respecto al crecimiento acumulado a 2020.

Gráfica 4.1-7 Crecimiento histórico de los OEC acreditados



Como se puede observar, el crecimiento histórico de ONAC ha mantenido un comportamiento lineal, con una tasa promedio de crecimiento de 8% por año, que logró su mayor nivel en el 2014, y la menor en el año 2017 (negativa), originada por la contracción presentada en el esquema de CRC,

debido a los cambios en la regulación relacionada con la refrendación de las licencias de conducción.

El crecimiento continuo en la acreditación de los OEC, demuestra la necesidad presente en el país de contar con organismos de

evaluación de la conformidad competentes, que ofrezcan servicios que generen confianza a sus clientes y, en general, a los diferentes sectores económicos, lo cual pone de presente la relevancia de ONAC como orga-

nismo de acreditación y la importancia del fortalecimiento de sus actividades y capacidades técnicas para atender la demanda de servicios de evaluación de la conformidad.

4.2. ESQUEMAS DE ACREDITACIÓN

ONAC presta sus servicios de acreditación a través de los diferentes esquemas, los cuales se han estructurado para atender las necesidades de los empresarios y del Gobierno Nacional, con el fin de satisfacer las expectativas de evaluación de la conformidad de todos nuestros grupos de interés.

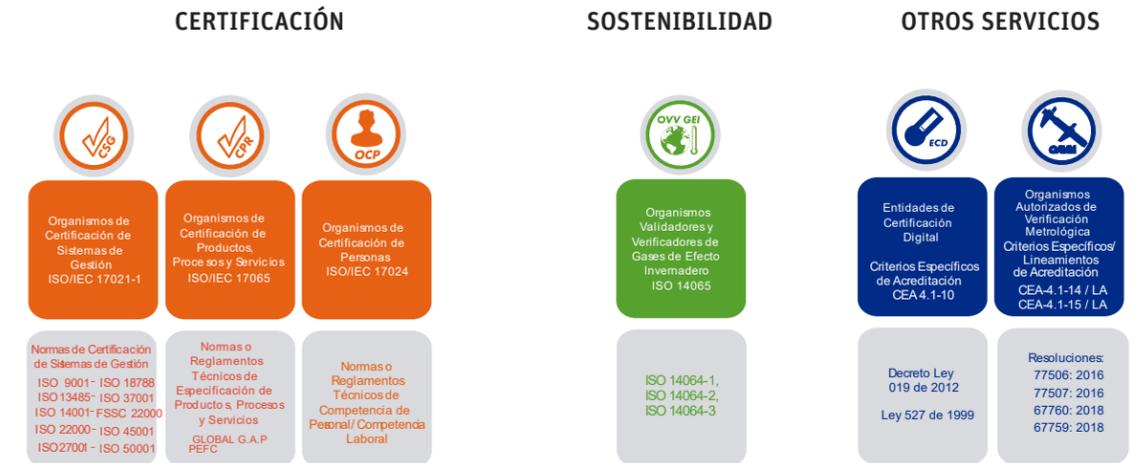
En la actualidad, ONAC cuenta con esquemas que tienen un número reducido de acreditados, como pueden ser los Proveedores de Ensayos de Aptitud – PEA, Laboratorios Clínicos – LCL, Organismos Validadores y Verificadores de Gases de Efecto Invernadero – GEI, Certificadores de Producto, Procesos y Servicios – CPR, Certificadores de Sistemas de Gestión – CSG, Entidades de Certificación Digital – ECD, Organismos de Verificación Metroológica – OVM, y otros que

son mucho más masivos como los Centros de Diagnóstico Automotor – CDA, Centro de Reconocimiento de Conductores – CRC, Laboratorios de Ensayo – LAC y Laboratorios de Calibración – LAC.

De otra parte, tenemos los esquemas que atienden un grupo de OEC a los que les aplica un mismo referente normativo, como es el caso de LAB y LAC, CDA y OIN, CRC y OCP, esquemas que se encuentran especializados en función de las actividades particulares de los OEC a los cuales se les prestan los servicios de evaluación.

A continuación, se presenta el portafolio de servicios de ONAC, de acuerdo con las principales líneas en las que podemos ubicar los esquemas de acreditación:

DIRECCIÓN TÉCNICA NACIONAL



Los esquemas por lo regular emplean como referente normativo normas de la serie ISO/IEC 17000, aunque el esquema de GEI, de la línea de sostenibilidad, se soporta en normas de la serie ISO 14000; también otros esquemas de interés local, se soportan en Criterios Específicos de Acreditación – Lineamientos de Acreditación, como son las ECD y los OVM.

Cada esquema de acreditación funciona a través de una Coordinación Sectorial, dentro de alguna de las dos Direcciones Técnicas de ONAC (Nacional o Internacional), estando uno o más esquemas bajo la responsabilidad de cada una de las Coordinaciones Sectoriales que actualmente existen en ONAC.

ONAC busca constantemente mantener el portafolio de servicios y sus esquemas de

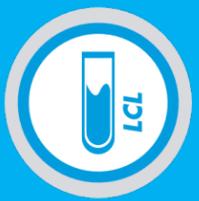
acreditación actualizados, según la demanda de los OEC, de los reguladores y de las definiciones internacionales en materia de evaluación de la conformidad. Así, a la fecha se cuenta con los esquemas de acreditación que se consideran suficientes para apoyar la infraestructura de calidad del país y respaldar su proyección fuera de nuestras fronteras, siendo claro que se cuenta con la capacidad para desarrollar cualquier nuevo esquema, actualizar los existentes o, si es necesario, prescindir de alguno de ellos.

4.2.1 Esquemas de acreditación

A continuación, vamos a realizar un breve recorrido por los diferentes esquemas de acreditación que hacen parte del portafolio de servicios.

DIRECCIÓN TÉCNICA NACIONAL



LABORATORIOS		
Tipo de Organismo	Norma de Acreditación	Descripción
LABORATORIOS DE ENSAYO 	ISO/IEC 17025 - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.	<p>Esquema dirigido a los laboratorios de pruebas, ensayos y muestreo, destinado a permitir la confirmación de la competencia de los laboratorios que realizan dichas actividades, sobre una amplia variedad de ítems a ensayar, garantizando la validez de los resultados y la trazabilidad de estos con respecto al sistema internacional de medidas.</p> <p>Los laboratorios de ensayo prestan servicios que soportan otras actividades de evaluación de la conformidad, como es el caso de la Certificación de Productos, Procesos y Servicios, además de ser aliados para muchos sectores productivos, de innovación e investigación.</p> <p>Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC e ILAC.</p>
LABORATORIOS DE CALIBRACIÓN 	ISO/IEC 17025 - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.	<p>Este esquema se encuentra estructurado con el propósito de confirmar la competencia de los laboratorios que realizan actividades de calibración de diversos instrumentos de medida, garantizando la validez de los resultados, y proporcionando la trazabilidad necesaria a los patrones nacionales e internaciones que estén disponibles, realizando así, una actividad que adicionalmente apoya a todos los demás OEC que emplean instrumentos de medida para garantizar la trazabilidad de estas al sistema internacional de unidades.</p> <p>Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC e ILAC.</p>
LABORATORIOS CLÍNICOS 	ISO 15189 - Laboratorios Clínicos - Requisitos generales para la calidad y la competencia	<p>Esquema de acreditación destinado a laboratorios que realizan ensayos en el contexto clínico, que busca respaldar el cumplimiento de los requisitos de competencia y calidad propios establecidos internacionalmente para este tipo de laboratorios. La competencia técnica, que es confirmada a través de la acreditación, constituye la principal herramienta para asegurar la obtención de resultados confiables, posibilitando un mejor diagnóstico del paciente, aspecto indispensable para un posterior tratamiento y seguimiento de los resultados en los pacientes.</p> <p>Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC e ILAC.</p>
PROVEEDORES DE ENSAYOS DE APTITUD 	ISO/IEC 17043 – Requisitos Generales para Ensayos de Aptitud.	<p>Este esquema tiene como propósito confirmar la competencia para proveer ensayos de aptitud y comparaciones inter-laboratorios, de manera confiable, sistemática, consistente e imparcial, facilitando el reconocimiento y la aceptación de los informes emitidos por estos organismos, a nivel nacional e internacional.</p> <p>Este esquema y los OEC acreditados en este, respaldan el cumplimiento de las Políticas emitidas por ILAC en cuanto a la participación en ensayos de aptitud, las cuales son de carácter obligatorio para todos los laboratorios de ensayo y calibración que buscan o desean mantener la acreditación, bajo el reconocimiento de ILAC.</p> <p>Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC e ILAC.</p>

CERTIFICACIÓN		
Tipo de Organismo	Norma de Acreditación	Descripción
ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN 	ISO/IEC 17021-1 - Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión	<p>Este esquema de acreditación tiene como propósito confirmar la competencia de los OEC que realizan la Certificación de Sistemas de Gestión, la cual se desarrolla en diferentes ámbitos, como son: Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad de los Alimentos, Gestión de Calidad en Dispositivos Médicos, Gestión de Seguridad de la información, Gestión de la Energía, Gestión de la Calidad para la Cadena de Suministro, Gestión Antisoborno y Gestión de Operaciones de Seguridad Privada.</p> <p>Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC e IAF.</p>
ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO 	ISO/IEC 17065 - Requisitos para Organismos de Certificación de Productos, Procesos y Servicios	<p>Esquema de acreditación que opera con el propósito de confirmar la competencia técnica de los Organismos de Certificación de Productos, Procesos y Servicios (Productos en general). Organismos responsables de la emisión de los respectivos Certificados de Conformidad, cuando han confirmado que estos Productos cumplen con las especificaciones de calidad, seguridad o de desempeño ambientales, definidos en normas y reglamentos, dentro del ámbito regulado o por especificaciones propias de los mercados.</p> <p>Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC e IAF.</p>
ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS 	ISO/IEC 17024 - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.	<p>Este esquema se encuentra destinado a la confirmación de la competencia de los Organismos que Certifican Personas, por medio de la implementación de esquemas de certificación, que operan de forma imparcial y caracterizados por la aplicación sistemática y regular de evaluaciones con base en criterios objetivos previamente definidos, que permiten confirmar la competencia de las personas que solicitan la concesión de la Certificación.</p> <p>Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC.</p>
VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN		
Esquema	Norma de Acreditación	Descripción
ORGANISMOS VALIDADORES Y VERIFICADORES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO 	ISO/IEC 14065 - Gases de efecto invernadero. Requisitos para los organismos que realizan la validación y la verificación de gases de efecto invernadero, para uso en la acreditación u otras formas de reconocimiento.	<p>Esquema de la línea de sostenibilidad, que tiene como propósito confirmar la competencia de los organismos de validación y verificación de gases efecto invernadero, entidades que, a través de una actuación independiente, realizan las validaciones y/o verificaciones de las toneladas equivalentes de CO₂ que son removidas o neutralizadas, y de la información presentada por las organizaciones o proyectos de reducción de emisiones o remoción de gases efecto invernadero.</p> <p>Este esquema se encuentra en proceso de reconocimiento internacional por parte de IAAC.</p>

INSPECCIÓN		
Esquema	Norma de Acreditación	Descripción
<p>ORGANISMOS DE INSPECCIÓN</p> 	<p>ISO/IEC 17020 - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.</p>	<p>Los organismos de inspección llevan a cabo evaluaciones en nombre de sus clientes, con el objetivo de proporcionar información sobre la conformidad de los elementos inspeccionados con reglamentos, normas, especificaciones, esquemas de inspección o contratos. Los parámetros de inspección incluyen temas relativos a la cantidad, calidad, seguridad, aptitud para el fin previsto y cumplimiento continuo con la seguridad de instalaciones o sistemas en funcionamiento.</p> <p>La labor de los organismos de inspección puede incluir el examen de materiales, productos, instalaciones, plantas, procesos, procedimientos de trabajo o servicios, y la determinación de su conformidad con los requisitos, y también puede abarcar todas las etapas de la vida de los ítems a inspeccionar incluyendo la etapa de diseño. Este esquema, requiere normalmente del ejercicio de un juicio profesional.</p>

ACTIVIDADES DE APOYO AL TRÁNSITO		
Tipo de Organismo	Norma de Acreditación	Descripción
<p>CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR</p> 	<p>ISO/IEC 17020 - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.</p>	<p>Esquema de acreditación, cuyo propósito es confirmar la competencia de los Centros de Diagnóstico Automotor para evaluar la conformidad, entidades que, cumpliendo los requisitos establecidos en las normas técnicas adoptadas por el Ministerio de Transporte, se desempeñan como organismos de inspección en la prestación del servicio de Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes a los vehículos que circulan en el territorio colombiano, contribuyendo a la seguridad vial y con el cuidado del ambiente.</p>
<p>CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES</p> 	<p>ISO/IEC 17024 - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.</p>	<p>La acreditación de los Centros de Reconocimiento de Conductores- CRC, les permite demostrar su competencia e imparcialidad, como organismos evaluadores de la conformidad, para certificar la aptitud física, mental y de coordinación motriz para conductores de vehículos automotores y como organismos que realizan la certificación de aptitud psicofísica de personas naturales para tenencia y/o porte de armas, con base en los requisitos reglamentarios con el fin de generar confianza a los usuarios del servicio.</p>

ESQUEMAS DE INTERES LOCAL		
Tipo de Organismo	Norma de Acreditación	Descripción
<p>ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN DIGITAL</p> 	<p>Criterios Específicos de Acreditación CEA-4.1-10</p>	<p>La acreditación de las Entidades de Certificación Digital - ECD se realiza bajo los Criterios Específicos de Acreditación CEA-4.1-10, los cuales buscan confirmar el cumplimiento de los requisitos en cuanto a estándares técnicos aceptables, la legislación nacional, normas internacionales y demás aplicables a la infraestructura de llave pública (PKI, por sus siglas en inglés), en la prestación de servicios de Certificación Digital.</p> <p>En Colombia, el referente normativo base del CEA, se encuentra estipulado en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ley 527 de 1999 - reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las ECD. Decreto 0019 de 2012 - Reducción de trámites en la administración pública. Art (160 al 163). Decreto 333 de 2014 - cuyo objeto es definir el régimen de acreditación de las ECD, previsto en el artículo 160. Decreto 2364 de 2012 - reglamenta el artículo 7 de la ley 527 del 1999, sobre firmas electrónicas y otras disposiciones. Decreto 1413 del 2017 Política de uso y aprovechamiento de los servicios ciudadanos digitales.
<p>ORGANISMOS AUTORIZADOS DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA</p> 	<p>CEA-4.1-14 / LA - Criterios/Lineamientos Específicos de Acreditación para organismos de Verificación Metrológica de surtidores, dispensadores y/o medidores de combustibles líquidos.</p> <p>CEA-4.1-15 / LA - Criterios/Lineamientos Específicos de Acreditación para organismos de Verificación Metrológica de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático.</p>	<p>Los OVM son Entidades designadas por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC mediante las Resoluciones 37514 del 2016, 35127 del 2017, 44157 del 2016, dando cumplimiento a lo señalado en el Artículo 16 de la Ley 1753 de 2015, expedida por el Congreso de la República, por el cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo "Todos por un nuevo País" los OAVM tiene la función de verificar el cumplimiento de los Reglamentos Técnicos Metrológicos emitidos por la SIC en su campo específico.</p> <p>Actualmente, los instrumentos de medición objeto de verificación metrológica, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Surtidores, dispensadores y/o medidores de combustibles líquidos, en concordancia con lo establecido en el Reglamento Técnico, Resolución No. 77507 del 10 de noviembre de 2016 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, y la Resolución No. 67760 emitida el 13 de septiembre de 2018. Instrumentos de Pesaje de Funcionamiento no Automático, en concordancia con lo establecido en el Reglamento Técnico, Resolución No. 77506 del 10 de noviembre de 2016, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, y la Resolución No. 67759 de 2018.

4.3. GESTIÓN DE LOS ESQUEMAS DE ACREDITACIÓN

Al finalizar 2020, ONAC alcanzó 1510 OEC acreditados, como se mencionó antes, 113 más que en el 2019, fijando un crecimiento del año en 7.5%, respecto al año anterior, 4 puntos porcentuales por debajo del crecimiento del 2019, que estuvo en 12%.

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento de OEC acreditados en cada esquema, durante la vigencia 2020.

Tabla 4.3-1 Crecimiento comparativo del número de Organismos Acreditados en 2020 con respecto a 2019.

ESQUEMA	2019	2020	DIFF	%
CDA - Centros de Diagnóstico Automotor	493	563	70	14%
CRC- Centros de Reconocimiento de Conductores	275	276	1	0%
OIN- Organismos de Inspección	115	121	6	5%
OVM- Organismos de Verificación Metrológica	2	2	0	0%
ECD- Entidades de Certificación Digital	8	9	1	13%
LAB- Laboratorios de Ensayo	236	246	10	4%
LCL- Laboratorios Clínicos	5	7	2	40%
PEA- Proveedores de Ensayos de Aptitud	3	3	0	0%
LAC- Laboratorios de Calibración	179	196	17	9%
CPR- Organismos de Certificación de Productos, Sistemas y/o Procesos	35	40	5	14%
CSG- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión	17	18	1	6%
OCP- Organismos de Certificación de Personas	28	28	0	0%
OVV GEI- Organismos Validadores y Verificadores de Gases de Efecto Invernadero	1	1	0	0%
TOTAL	1397	1510	113	7.5%

Durante el 2020, el esquema con mayor crecimiento neto fue el de CDA, con un incremento en 70 acreditaciones, que representa un 14%, seguido de los esquemas de LAC y LAB, con incrementos de 17 y 10 acreditaciones, respectivamente, equivalentes al 9% y 4%.

Se puede observar también como el esquema de LCL presenta el mayor crecimiento porcentual, aunque su crecimiento neto fue de solo dos nuevas acreditaciones. Al tratarse de un esquema que contaba solo con cinco OEC acreditados, esto representó un

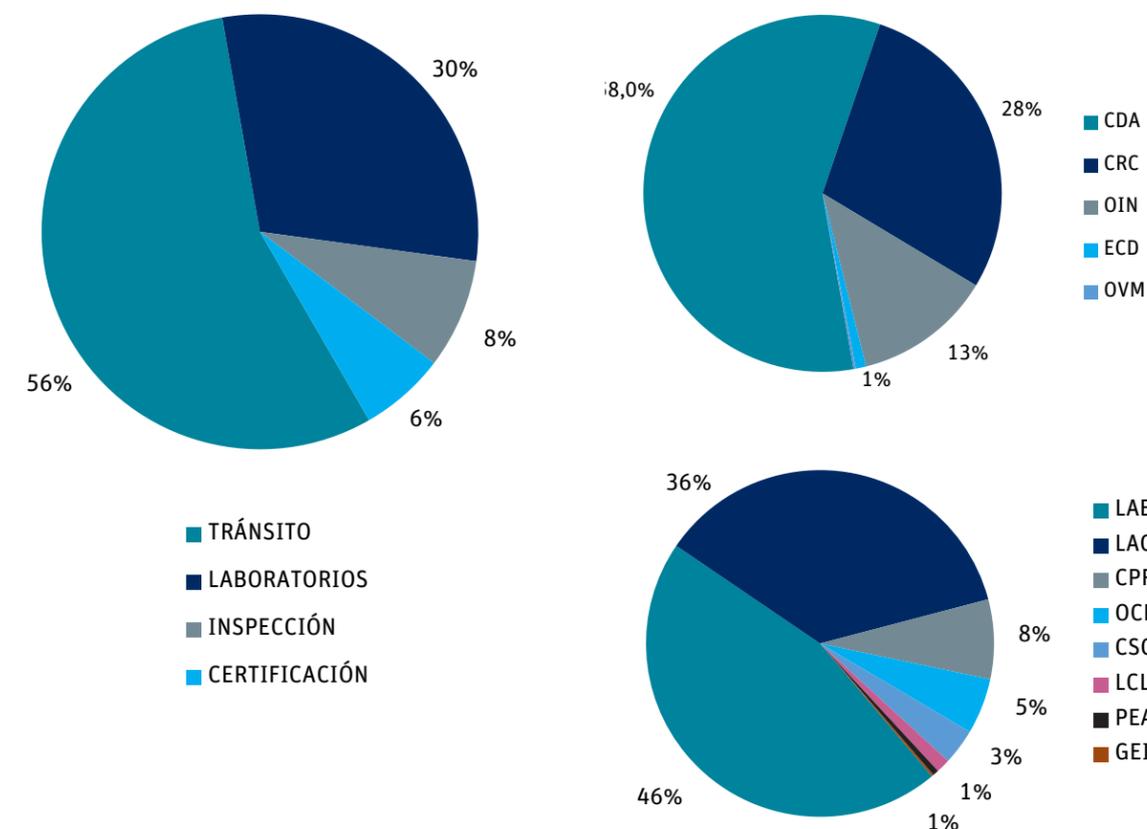
crecimiento del 40%. El esquema de CPR presentó también un crecimiento porcentual importante, alcanzando el 14% al igual que el de CDA, pero en este caso a partir de cinco nuevas acreditaciones.

Los esquemas de CRC, OVM, PEA, OCP y GEI, no presentaron crecimientos durante el 2020 y ninguno de los esquemas presentó reducciones, lo cual, era la meta trazada al momento de establecer las medidas para evitar los efectos negativos derivados de la pandemia generada por el COVID19.

En la siguiente gráfica, se puede observar la distribución de los grupos de OEC, respecto al total de acreditados, con corte a diciembre del 2020, así como la distribución de

cada esquema de acreditación, en cada una de las Direcciones Técnicas de ONAC (Nacional – DTN e Internacional – DTI).

Gráfico 4.3-1. Distribución de tipos de OEC respecto al total de acreditados.



*DISTRIBUCIÓN DE ESQUEMAS POR TIPO DE ORGANISMOS

TIPO DE ORGANISMO	ESQUEMAS
TRÁNSITO	CDA – CRC
INSPECCIÓN	OIN – OVM
CERTIFICACIÓN	CPR – CSG – OCP – GEI – ECD
LABORATORIOS	LAB – LCL – LAC – PEA

La mayor proporción de OEC se encuentra en los esquemas de Tránsito, alcanzando el 56% del total de OEC acreditados, esquemas que sumados representan el 86% de los OEC que están en la Dirección Técnica Nacional.

Seguido de los esquemas de Tránsito, se encuentran los esquemas de Laboratorios, los cuales concentran el 30% de los OEC acreditados; y el 84% de los OEC dentro de la Dirección Técnica Internacional, proporciones

que mantienen su comportamiento respecto al año inmediatamente anterior.

Es importante resaltar que los esquemas de Tránsito hacen parte de los esquemas de carácter regulado, los cuales están diseñados y operados para atender la regulación del Gobierno Nacional, para estos esquemas, es definida por el Ministerio de Transporte. A diferencia de los esquemas de Laboratorios, los cuales operan dentro del contexto voluntario, es decir, aquel regido principalmente por la voluntad de los mercados y los consumidores. No obstante, varios de los servicios prestados por los OEC de los esquemas de laboratorios buscan satisfacer requisitos regulatorios de sus clientes, que pueden ser, entre otros OEC acreditados o en proceso de acreditación.

4.3.1. Servicios de Acreditación prestados en 2020

La gestión operativa de las Direcciones Técnicas de ONAC, a través de las Coordinaciones Sectoriales y los esquemas de acreditación, es objeto de planeación y seguimiento constante, permitiendo establecer las perspectivas de crecimiento y representa el quehacer de ONAC, de acuerdo con su marco estratégico y el objetivo con el que fue creado.

A continuación, se presentan los principales resultados de dicha gestión operativa durante el 2020, iniciando con los servicios de evaluación regular, asociados con los OEC acreditados.

Tal como se muestra en la Tabla, en lo corrido del 2020 se alcanzó un porcentaje de ejecución del 96% para las evaluaciones de seguimiento y un 76% para las reevaluaciones. No sobra recordar que las primeras se realizan de forma anual y las segundas, antes de finalizar cada ciclo de acreditación; primero, de tres años y después de cinco. La ejecución combinada de servicios regulares alcanzó el 93%.

El menor porcentaje de ejecución de las reevaluaciones, obedece a que estas se programan regularmente para ser ejecutadas con una antelación de cinco meses a la fecha de vencimiento del certificado de acreditación, y de esta forma fueron planeadas para el 2020. No obstante, esta programación anticipada corresponde a una práctica preventiva, con el fin de evitar posibles vencimientos, toda vez que, de acuerdo con las últimas disposiciones, es factible realizar la evaluación en una fecha posterior, siempre que la Etapa 2 sea finalizada antes del vencimiento del Certificado de acreditación.

Así, varias reevaluaciones no se ejecutaron en la vigencia del 2020 y fueron aplazadas para el 2021, debido a las repetidas reprogramaciones de las evaluaciones regulares de 2020, originadas por las medidas de confinamiento ordenadas por el Gobierno Nacional, las dificultades de movilidad y la disminución en la capacidad técnica por la ausencia parcial del personal, como resultado de las medidas de bioseguridad adoptadas por los OEC. Si bien, las reprogramaciones y los desplazamientos de servicios también se presentaron en los servicios de seguimiento, en estos el impacto fue menor, considerando que se notifican para ser ejecutados un mes antes o en el mes de cumplimiento de la respectiva anualidad, no con la antelación de los cinco meses.

Durante el 2020 y considerando las consecuencias generadas por el COVID-19, ONAC suspendió la aplicación de la penalidad por reprogramación, con el fin de dar movilidad a los servicios de evaluación, considerando las particularidades de los aislamientos, las cuarentenas e inclusive los contagios, siempre en atención a las disposiciones establecidas por los Foros Internacionales de Acreditación y con el objetivo de no comprometer el estado de las acreditaciones otorgadas, lo cual significó un gran reto en términos logísticos, operativos y de control.

Los esquemas que presentaron los menores porcentajes de ejecución corresponden a PEA y ECD en el caso de los seguimientos, situación originada, en el caso de PEA, por no ser realizado uno de los servicios durante la vigencia. Por otro lado, en relación con el porcentaje de ejecución de los servicios de seguimiento de ECD, vemos que 1 de los 6 servicios no se prestó, teniendo en cuenta que una ECD solicitó suspensión voluntaria de la acreditación.

Ahora, para el caso de las reevaluaciones, los esquemas con menores porcentajes de ejecución corresponden a OCP, debido a un retiro presentado en este esquema y finalmente, de igual manera, para el esquema de OIN, se observa un bajo cumplimiento en cuanto ejecución para las reevaluaciones, teniendo en cuenta que algunos OIN solicitaron su reprogramación de la reevaluación, para ejecutarse en el año 2021.

En la siguiente tabla se presenta el resultado de la gestión de los servicios nuevos, es decir, los que son prestados con fines de otorgamiento o ampliación de la acreditación.

Tabla 4.3.1-1 Servicios regulares de evaluación: Seguimientos y Reevaluaciones.

ESQUEMA	SERVICIOS DE ACREDITACIÓN REGULARES PRESTADOS EN 2020					
	SEGUIMIENTOS			REEVALUACIONES		
	PROYECTADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO	PROYECTADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO
CDA	425	424	100%	60	43	72%
CRC	240	231	96%	28	21	75%
OIN	92	87	95%	23	14	61%
OVM	2	2	100%	0	2	NA
ECD	6	5	83%	0	0	NA
LAB	200	181	91%	49	41	84%
LCL	4	5	125%	0	0	NA
PEA	2	1	50%	1	1	100%
LAC	144	134	93%	37	30	81%
CPR	25	25	100%	8	6	75%
CSG	16	16	100%	3	3	100%
OCP	22	22	100%	3	1	33%
GEI	1	1	100%	0	0	NA
TOTAL	1179	1134	96%	212	162	76%

Nota: Se reporta N/A (No Aplica) para algunos esquemas en la columna de cumplimiento, toda vez que la ejecución alcanzada, si bien superó la meta establecida, dicha meta era de cero, por lo que, no es factible establecer un valor de sobre ejecución.

Tabla 4.3.1-2 Servicios nuevos de evaluación: otorgamientos y Ampliaciones.

ESQUEMA	SERVICIOS DE ACREDITACIÓN PRESTADOS EN 2020					
	OTORGAMIENTOS			AMPLIACIONES		
	PROYECTADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO	PROYECTADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO
CDA	88	69	78%	22	17	77%
CRC	21	10	48%	6	4	67%
OIN	14	11	79%	10	19	190%
OVM	0	0	NA	0	0	NA
ECD	4	2	50%	2	0	0%
LAB	27	20	74%	28	44	157%
LCL	2	3	150%	0	0	NA
PEA	2	2	100%	1	1	100%
LAC	21	19	90%	16	22	138%
CPR	5	5	100%	7	10	143%
CSG	1	2	200%	5	6	120%
OCP	7	3	43%	3	4	133%
GEI	1	4	400%	0	1	NA
TOTAL	193	150	78%	100	128	128%

Nota: Se reporta N/A (No Aplica) para algunos esquemas en la columna de cumplimiento, toda vez que la ejecución alcanzada, si bien superó la meta establecida, dicha meta era de cero, por lo que, no es factible establecer un valor de sobre- ejecución.

En la Tabla anterior se observa el comportamiento en la prestación de los servicios nuevos, otorgamientos y ampliaciones, los cuales fueron proyectados antes de iniciar el año, en función del histórico de cada esquema y comportamientos esperados, estos últimos principalmente asociados a los sectores regulados.

Durante el año, la ejecución operativa de los servicios de otorgamiento, asociados a nuevas acreditaciones, alcanzó el 78% de la expectativa de ejecución, si bien no es el resultado esperado, se considera aceptable considerando que muchos OEC presentaron dudas al momento de adelantar sus procesos de otorgamiento, dada la incertidumbre económica por la que pasó el país durante los meses de confinamiento y la que aún persiste ante la crisis de varios sectores económicos. No obstante, los 150 procesos de otorgamiento iniciados (algunos finalizados) durante el año, dan cuenta de la confianza que existe en la infraestructura de la calidad y la

voluntad de estas organizaciones, empresas y emprendimientos, por fortalecer la capacidad de evaluación de conformidad del país.

Se destacan los esquemas de GEI y CSG, con ejecuciones de 200% y 400% respectivamente, que, si bien no representan un alto número de nuevos procesos, son relevantes considerando la cantidad de OEC acreditados en estos esquemas, como es el caso de GEI, que al cerrar el 2020 solo contaba con un acreditado, y cuya expectativa se encontraba solo en un proceso nuevo, pese a ser este un esquema que apoya de forma directa las metas que se tiene el país en cuanto a reducción en la emisión de gases efecto invernadero. El esquema de CSG, alcanzó dicho resultado al superar la expectativa mínima que se tenía de crecimiento, que era de solo un proceso nuevo. CDA y los esquemas de LAB y LAC, presentaron la mayor cantidad de procesos de otorgamiento, acorde con sus proporciones de participación respecto al total de OEC acreditados.

A diferencia de los servicios de otorgamiento, los de ampliación superaron la expectativa previamente establecida, alcanzando un 128% de ejecución para todo ONAC, en donde se destacan los porcentajes alcanzados por los esquemas de OIN, LAB y CPR, con ejecuciones de 190%, 157% y 143% respectivamente, seguidos de los esquemas de LAC, CSG y OCP, que también presentaron ejecuciones superiores a lo esperado. Estos resultados pueden estar asociados al hecho de que muchos OEC ya acreditados, vieron oportunidades durante los meses de confinamiento o de restricciones, para fortalecer sus capacidades y prepararse de cara al escenario de reactivación económica, ampliamente apoyado por el Gobierno Nacional.

4.3.2. Gestión de los Comités de Acreditación

De acuerdo con el Procedimiento para la Toma de Decisión de ONAC, disponible en el sitio web, las decisiones sobre el estado de la acreditación son tomadas por medio de tres instancias: el Comité Interno de Acredi-

tación, el Director Técnico (respectivo) y el Comité de Acreditación.

El Comité Interno de Acreditación está a cargo de las decisiones que no están relacionadas con la competencia de los OEC, como aquellas asociadas con la relación contractual entre el OEC y ONAC. Las decisiones relacionadas con la competencia del OEC y el estado de la acreditación, son tomadas por el Director Técnico respectivo, cuando estas no tienen asociados cambios en el alcance de acreditación. Por otra parte, cuando se presentan cambios o cuando el alcance se otorga de forma inicial, estas decisiones son tomadas por el Comité de Acreditación, conformado por los Expertos Técnicos que sean necesarios para cubrir la competencia asociada con el alcance del OEC, por la Secretaría (Coordinador Sectorial) y por el Presidente (Director Técnico respectivo), quienes deliberan y toman decisiones concluyentes sobre el estado de la acreditación.

En la Tabla 4.3.2-1 se resumen las decisiones tomadas por el Comité de Acreditación y los Directores Técnicos, durante el 2020.

Tabla 4.3.2-1 Decisiones tomadas por el Comité de Acreditación y los Directores Técnicos en 2020

DECISIONES	PROGRAMA DE ACREDITACIÓN														TOTAL POR DECISIÓN	TIPO DE DECISIÓN
	DIRECCIÓN TÉCNICA NACIONAL					DIRECCIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL										
	CDA	CRC	OIN	OVM	ECD	LAB	LCL	PEA	LAC	CPR		CSG	OCP	GEI		
Otorgamiento	83	9	8	0	2	19	2	1	17	6	1	2	0	150	DECISIONES FAVORABLES 2346 88%	
Ampliación	13	4	25	0	0	37	0	0	24	37	3	6	0	149		
Mantenimiento	332	194	75	2	2	158	3	0	131	43	16	21	0	977		
Renovación	38	27	15	0	1	26	0	0	31	9	1	2	0	150		
Levantamiento de Suspensión	16	20	3	0	0	11	0	0	6	2	3	0	0	61		
Ajustes	0	0	0	0	0	16	0	0	12	0	0	1	0	29		
Actualizaciones	200	153	39	1	3	181	3	0	172	44	11	22	1	830		

DECISIONES	PROGRAMA DE ACREDITACIÓN													TOTAL POR DECISIÓN	TIPO DE DECISIÓN
	DIRECCIÓN TÉCNICA NACIONAL					DIRECCIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL									
	CDA	CRC	OIN	OVM	ECD	LAB	LCL	PEA	LAC	CPR	CSG	OCP	GEI		
Reducción	20	2	4	0	0	18	0	0	5	3	1	1	0	54	DECISIONES ADVERSAS 218 8%
Suspensión	12	11	3	0	0	12	0	1	6	3	0	1	0	49	
Suspensión parcial	2	1	3	0	0	9	0	0	4	1	0	0	0	20	
Retiro	3	9	0	0	0	4	0	0	0	1	0	2	0	19	
No levantar medida de suspensión	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
No Otorgar	0	2	2	0	0	1	0	2	2	2	0	0	0	11	
No Renovar	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
No Ampliar	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	4	
Suspensión Cautelar	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Intensificar Vigilancia	0	15	0	0	0	6	0	0	4	0	0	0	0	25	
Rechazar Solicitud de Acreditación	4	4	1	0	0	5	0	0	0	0	1	1	1	17	
No Actualizar	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	
Reducción	3	3	3	0	0	16	0	0	4	7	7	0	0	43	
Suspensión	24	6	6	0	1	6	0	0	8	0	1	2	0	6	
Retiro	0	0	2	0	2	3	0	1	1	0	0	0	0	2	
TOTAL POR PROGRAMA	754	474	190	3	12	530	8	5	427	158	46	61	2	2670	
TOTAL POR DIRECCIÓN	1433					1237									

Durante el 2020 fueron tomadas 2670 decisiones sobre el estado de la acreditación, considerando que el año finalizó con 1510 OEC acreditados, esto quiere decir estamos hablando que fueron tomadas en promedio 1.8 decisiones por OEC, las cuales se pueden dividir en dos grandes grupos. El primero, decisiones favorables al OEC, que incluyen todas las decisiones esperadas por el OEC, como son: otorgar, ampliar, mantener, renovar y actualizar, junto con las decisiones a solicitud de este como son las de suspensión, retiro o reducción, todas de carácter voluntario. El segundo grupo son las decisiones adversas, decisiones que van en contra de los intereses de los OEC, como son: suspender, retirar, reducir, no levantar

medida de suspensión, no ampliar, no otorgar, no actualizar e intensificar el seguimiento, aunque esta última, es decidida por el Director Ejecutivo de ONAC, a solicitud del Comité de Acreditación.

Las decisiones favorables representan el 90% del total de decisiones y el 8% restante las decisiones adversas, proporciones que muestran de forma directa el alto nivel de cumplimiento de los requisitos de acreditación por parte de los OEC.

Durante el año 2020 se tomaron 150 decisiones de otorgamiento y 149 de ampliación, que sumadas alcanzaron el 12% de las decisiones, porcentaje que representa

el crecimiento en cuanto a nuevos OEC acreditados y alcances cubiertos por la acreditación. Las decisiones regulares de mantenimiento representaron el 37% de las decisiones con un total de 977. Por su parte, las 150 decisiones de renovación, que representan el inicio de un nuevo ciclo de acreditación, alcanzaron el 6% respecto al total. Otra decisión favorable que se destaca por su incidencia, fue la de actualización que alcanzó las 830, representando el 31% del total de decisiones, en estas se destacan las de actualización de versión de la Norma ISO/IEC 17025 y las asociadas con alcances, reglamentos técnicos, documentos normativos y capacidad.

Dentro del grupo de decisiones favorables, tenemos las que obedecen a solicitudes de los OEC (antes llamadas adversas voluntarias), solicitudes que son monitoreadas por ONAC, con el fin de identificar fenómenos que puedan estar afectando a los sectores específicos de evaluación de la conformidad, afectación a los OEC o sus clientes y también para el caso del 2020, las consecuencias generadas por el COVID-19. Como se observa en la tabla, la decisión con mayor incidencia obedece a la reducción del alcance acreditado, con un total de 43 decisiones, asociadas con cambios en las demandas del mercado, de los reguladores, que no hacen viable para un OEC mantener la acreditación en esos alcances, seguida de las solicitudes de suspensión con seis y retiro voluntario con dos, alcanzando entre todas las decisiones a solicitud voluntaria el 2% del total de las decisiones del 2020.

Las decisiones adversas, como se observa, presentan la menor incidencia dentro del total de decisiones, dentro de estas, la que más se tomaron fueron las de reducción (asociada con el alcance acreditado) con un total de 54 y la de suspensión de la acreditación, con un total de 49, alcanzando entre ambas el 4% respecto al total de decisiones adversas. Las decisiones de retiro de la acreditación alcanzaron un total de 19 decisiones durante el año, lo que representa menos del 1% de las decisiones tomadas durante el año.

4.3.2.1. Expertos del Comité de Acreditación y Apelación - ECAA en 2020

En las decisiones sobre la acreditación, tomadas por medio del Comité de Acreditación, participan, como Expertos Técnicos, profesionales experimentados en los sectores generales y específicos, y en los esquemas de acreditación, quienes han demostrado contar con la competencia, independencia e imparcialidad necesarias para garantizar una toma de decisión objetiva e idónea, quienes junto al presidente de este Comité (Director Técnico respectivo), toman las decisiones concluyentes sobre el estado de la acreditación.

El equipo de Expertos que apoyaron a ONAC en la toma de decisión, como integrantes del Comité de Acreditación con voz y voto, durante el 2020, se relacionan a continuación para cada uno de los esquemas de acreditación:

Tabla 4.3.2.1-1 Expertos del Comité de Acreditación que participaron en la toma de decisiones en los diferentes esquemas de acreditación durante el 2020

CDA		
Carlos Augusto Moreno Mogollón	Diego Ramos Vásquez	Edgar Guillermo Lizarazo Ramírez
Francisco José López Carrizosa	Humberto Cepeda López	Leyder Rafael De Los Reyes Marín
María Eugenia Bonilla Aponte	Mario Casas Trujillo	Miyer Albeiro Lancheros Trujillo
Ricardo Augusto Mora Salazar	Santiago Gámez Villalba	---
CRC		
Edgar Marino Pretel Otero	Francisco José López Carrizosa	Griselda María Parra Cera
Jimmy Fabricio Rodríguez Noreña	María Eugenia Bonilla Aponte	Santiago Gámez Villalba
	Yenny Alexandra León Lemus	
OIN		
Álvaro Sánchez Perdomo	Arlex Chacón Rivera	Daniel Sánchez Silva
Diego Armando Pinto Arguello	Diego Chamorro	Diego Ramos Vásquez
Edwin Benjamín Herrera Anaya	Elkin Mauricio Sarmiento Torres	Francisco José López Carrizosa
Germán Alirio Otálvarez Barbosa	Germán Amézquita Romero	Héctor Humberto Carrillo Castañeda
José Andrés Trujillo Trujillo	José Pablo Sampayo Sánchez	José Reinel Azuero González
Juan Carlos González Quintero	Juan Carlos Santiago Garzón	Julio César Amézquita Torres
Julio Flórez Gutiérrez	Lina Andrea Bastidas Cobos	Luis Gabriel Díaz Romero
Nathalia Sophia Álvarez Ochoa	Nelson Fernando José Becerra Rodríguez	Ricardo Alonso Rodríguez Rodríguez
Santiago Gámez Villalba	Yosi Esteban Barros García	---
OVM		
Orlando Cedeño Tamayo		Ricardo Alonso Rodríguez Rodríguez
ECD		
Edgar Gregorio Carrillo Moncada	Francisco José López Carrizosa	Gian Carlo Martínez Aguirre
Juan Carlos González Quintero	Omar Iván Roa Melo	Raúl Enrique Gómez Muñoz
LAB		
Adán Herney Londoño Díaz	Adriana Alexandra Ibarra Rodríguez	Adriana María Gil Zapata
Adriana Patricia Castillo Cañón	Adriana Patricia Vargas Rodríguez	Alexander Secue Roncería
Ana Rosa Puentes Martínez	Andrea Patricia Coronado Flechas	Andrés Eduardo Cucaita Acevedo
Andrés Felipe Buitrago Villamarín	Andrés Felipe Restrepo Álvarez	Andrés Hernán Peña Casas
Ángel Enrique Guevara Cruz	Angélica María Martínez León	Baudilio Acevedo Buitrago
Betsy Tibaduiza Rodríguez	Billy Alexander Rodríguez Castellanos	Blanca Esperanza Ojeda Martínez

LAB		
Camilo Venegas Barbosa	Carlos Ernesto Camargo Moreno	Cindy Catherine Fonseca Fonseca
Clarita Milena Gallego Gil	Cristian Camilo Gómez Ospina	Dairo Andrés Portillo Estrada
Diana Carolina García Burbano	Diana Cristina Gómez Rueda	Diana Marcela Bolaños Bolaños
Diana Carolina Chaves Silva	Diana Maricel Rendón Yangana	Diego Armando Espinosa Rodríguez
Diego Molina Tabares	Diego Armando Espinosa Rodríguez	Edgar Alfonso Pérez
Edinson Rueda Fuentes	Edward Johnny Zambrano Mora	Eliana Andrea Betancourt Lopera
Elkin Mauricio Sarmiento Torres	Erika María García Pineda	Fidson Juarismy Vesga Pérez
Frankly Javier Urbano Cerón	Freddy Betancourt Cadena	Fredy Alexander Rodríguez Cruz
Guillermo Ignacio Cortés Silva	Gustavo Alonso Flórez Merchán	Harol de Jesús Torres Noreña
Haslyd Yaneth Bravo Álvarez	Héctor Emilio Daza Ardila	Héctor Manuel Monroy Moreno
Héctor Delgado Fiallo	Hugo Alexander Suarez Orduz	Hugo Fernando Sánchez Casallas
Isabel Cristina Baos Prado	Jaime Orlando Martínez Sepúlveda	Javier Andrés Romero Rincón
Javier Darío Castro Gil	Jenny Paola Soler León	Jesús Rafael Sandoval Sandoval
Johanna Lizeth Moncada Barragán	Jorge Enrique Rodríguez Manrique	Jorge Isaac Moreno Álvarez
José Andrés Gutiérrez Beltrán	José de Jesús Moreno Corredor	Josefina Olarte Morales
Juan Carlos Posada Correa	Juan Guillermo Uribe Betancur	Juan Sebastián Sabogal Carmona
Leidy Yurany Cardona Rendón	Leonardo Beltrán Angarita	Luis Gabriel Díaz Romero
Luis Guillermo Martínez Cárdenas	Luz Amanda Córdoba Guío	Luz Myriam Moncada Rodríguez
Luz Marina Díaz de Hernández	Luz Miryam Siza Fuentes	Lynda Patricia Prieto Navarrera
Manuel Alejandro Becerra Flórez	María Catalina Botero Larrarte	María del Pilar Rincón Rincón
María Elena Roza Cortés	María Eugenia Bonilla Aponte	Martha Cecilia Olivares Santoyo
Martha Isabel Aldana Jáuregui	Martha Sofía Maldonado Muñoz	Martha Lucía García García
Mayra Steffani Díaz López	Maytte Forero Avedaño	Nancy Patiño Reyes
Nelcy Yamile Ortega Gómez	Olga Inés Vallejo Vargas	Olga Lucía Ávila Guzmán
Onofre Sánchez Martínez	Orlando Bernal Chía	Oscar Andrés Pabón Rincón
Oscar Javier Niño Guevara	Ramón Ángel Ossa Hernández	Rodrigo Alexis Ortiz Arenas
Ruth Adriana Navas Contreras	Teresa Pérez Hernández	Víctor Alfonso Cifuentes Espitia
Wadid Johan Cantillo Agudelo	Waldy Samir Ribon Peña	Yeimy Marcela Montoya Fonnegra
Yenny Jeannette Salgado Ruíz	Yovana Andrea Ojeda Martínez	---
PEA		
César Augusto Yate Rocha	Diego Molina Tabares	Gustavo Adolfo Gómez Escobar
Haslyd Yaneth Bravo Álvarez	Juan Gabriel Patiño	Katherine Holguín Agudelo
Melania Ríos Parra	Víctor Martínez Fuentes	-

LAC		
Andrés Felipe Ramírez Barrera	Andres Mauricio Barbosa Cometta	Beatriz Eugenia Montoya Velásquez
Carlos Enrique Erazo Hernández	Carlos Alberto Triana Romero	Carmen Lucia Vargas Posso
César Augusto Yate Rocha	Cristian Camilo Rojas Torres	Dairo Andrés Portillo Estrada
Daniel Rueda González	Diego Chamorro	Diego Fernando Rodríguez Bejarano
Diego Fernando Rodríguez Patarroyo	Diego Julián Rodríguez Patarroyo	Diego Fernando Durán Pulido
Edgar Andrés Martínez Arias	Eduardo Tenorio Galeano	Esteban Urrutia Bermúdez
Fernando Alberto Rodríguez Herrera	Fidel Antonio Fernández Granados	Gabriel Jaime Pulgarín Pérez
Guillermo Ignacio Cortés Silva	Gustavo Hinestroza Uribe	Harol de Jesús Torres Noreña
Haslyd Yaneth Bravo Álvarez	Homar Alirio López Quintero	Hugo Martín González Bernal
Hugo Roberto Fernández Pérez	Jesús Eduardo Potes Satizábal	José Mauricio Cely Hurtado
Juan Gabriel Patiño	Leidy Yurany Cardona Rendón	Luciana Scarioni
Luis Alejandro Nuñez	Luis Gabriel Díaz Romero	Luis Alejandro Núñez Ramírez
Marco Antonio Bruges	María del Pilar Barbosa Díaz	María Eugenia Bonilla Aponte
Marleny Jaramillo Mejía	Martha Esperanza Romero Gómez	Mauricio Ávila Amaya
Miller Alexander Flórez Saavedra	Nelcy Yamile Ortega Gómez	Orlando Antonio Páez Riaño
Orlando Cedeño Tamayo	Rafael Eduardo Garzón Silva	Ramón Ángel Ossa Hernández
Ruth Adriana Navas Contreras	William Alberto Botero Mantilla	Xavier Alhim Gómez Sarmiento

CPR		
Alejandro Montoya Olivares	Alex Calderón Rivera	Alexander Sáenz Perdomo
Amparo del Socorro Ortiz Cabrera	Carlos Andrés Arias Córdoba	Carlos Fermín Reyes Pinilla
Cindy Johana Camacho Jiménez	Daniel Ricardo Poveda Pineda	Diego Ramos Vásquez
Diego Ramos Vásquez	Edgar Camilo Barragán Meléndez	Eliana Rojas Guzmán
Elkin Mauricio Sarmiento Torres	Erika María García Pineda	Francisco José López Carrizosa
Gabriel Jaime Pérez Jiménez	Gloria Sofía Escobar Jaramillo	Grace Patricia Altahona Suárez
Héctor Emilio Daza Ardila	Javier Mauricio Reyes Contreras	Jesús Rafael Sandoval Sandoval
Jhorlin Alexander Espitia Páez	José David Franco Baquero	José Ferneli Gil Hernández
Juan Alberto Gracia Díaz	Juan Alberto Gracia Díaz	Juan Ángel Alviz Olarte
Juan Carlos González Quintero	Juan Carlos Santiago Garzón	Lady Constanza Amaya Espejo
Lina Andrea Bastidas Cobos	Lina Paola Hernández Lamprea	Lucas Windsor Gallo Cortés
Luz Yadira Velosa Poveda	Luz Ángela Contreras Torres	Manuel Fernando Mazorra Agudelo
María del Carmen Bernal Mateus	María del Pilar Rincón Rincón	Mario Céspedes Cortes
Nathalia Sophia Álvarez Ochoa	Nydia Esperanza Torres Reyes	Olga Liliana Alvarado Mora
Oscar Javier Niño Guevara	Rafael Guillermo Castro Castro	Rafael Leonardo Lombana Robayo
Raúl Fernando Moyano Munar	Ricardo Augusto Mora Salazar	Rodrigo Alexis Ortiz Arenas

CPR		
Rosmary Cepeda Murcia	Ruby Nelly Moya Sánchez	Sandra Milena Arias Betancourth
Santiago Gámez Villalba	Wilson Roberto Toro Sandoval	Yessica Mahecha Tovar
Yuliana Andrea Betancourt Grajales	Javier Mauricio Reyes Contreras	Juan Carlos González Quintero

CSG		
Alex Calderón Rivera	Ana María Pineda Pinzón	Carlos Alberto Díaz Ruíz
Carlos Leonidas Calvete Ortiz	Cindy Johana Camacho Jiménez	Edgar Camilo Barragán Meléndez
Grace Patricia Altahona Suárez	José Daniel Guevara Álvarez	Luz Dary Torres Barajas
María del Carmen Bernal Mateus	María del Pilar Rincón Rincón	Maribel Alarcón López
Miguel Ángel Carrillo Vivas	Miguel Ángel Carrillo Vivas	Nydia Esperanza Torres Reyes
Santiago Gámez Villalba	Francisco José López Carrizosa	José Alejandro Galvis Ramírez

OCP		
Carlos Fermín Reyes Pinilla	Cindy Johana Camacho Jiménez	Diego Ramos Vásquez
Edgar Marino Pretel Otero	Edisson Alejandro Villalobos Rodríguez	Edwin Benjamín Herrera Anaya
Edwin Montenegro Murillo	Francisco José López Carrizosa	Gilberto de Jesús Meneses Gómez
William Mauricio Romero Arateco	Jhon Alexander Díaz Rojas	Jimmy Fabricio Rodríguez Noreña
Jimmy Fabricio Rodríguez Noreña	Juan David Rodríguez Panqueva	Julio Flórez Gutiérrez
Lucas Jaramillo Castaño	Luis Fernando Barreto Montero	María Eugenia Bonilla Aponte
Maximiliano Duque Prieto	Miguel Molano Caro	Miyer Albeiro Lancheros Trujillo
Sandra Yolima Tapias Vera	Santiago Gámez Villalba	Tatiana Pérez De Urbina
Víctor Hugo Medina Acosta	Víctor Manuel Ortiz Mazo	William Fernando Orbeagoza Alba

GEI	
Daniele Pernigotti	Juan Camilo Hernández

Para esquemas de acreditación que, por su extensa oferta de alcances, áreas, sectores y demás campos específicos de la evaluación de la conformidad, se requieren de una mayor cantidad de Expertos Técnicos, para la adecuada toma de decisiones, como se puede observar en LAB, LAC, OIN, CSG y CPR. Los expertos relacionados cuentan con la competencia para participar tanto en el Comité de Acreditación, como en el Comité de Apelaciones. Este último, encargado de resolver las apelaciones que se puedan

presentar respecto a las decisiones tomadas por el Comité de Acreditación.

4.3.3. Gestión de los Grupos Técnicos Asesores - GTA

Los Grupos Técnicos Asesores – GTA son grupos de trabajo permanentes, que asesoran a ONAC en relación con aspectos técnicos, a partir de los cuales se establecen pautas, criterios y lineamientos para la ejecución de las actividades de evaluación, decisión,

y son los responsables de la emisión de los Criterios Específicos de Acreditación – CEA, aplicables a esquemas de acreditación particulares, como el CEA-3.0-01 aplicable a los CDA y la adopción de Políticas Internacionales de aplicación transversal para varios esquemas, como es el caso de CEA-3.0-04, Política de Participación en Ensayos de Aptitud. Su conformación y operación se encuentra definida en el Reglamento de Conformación y Operación de Grupos Técnicos Asesores RAC-3.0-04. De acuerdo con este, los GTA están conformados por Expertos

Técnicos que participan a título personal, así como por representantes de las entidades de Regulación y de Inspección, Control y Vigilancia y, en los casos que aplique, colaboradores de la Dirección Técnica de ONAC.

A continuación, se listan las actividades adelantadas para cada uno de los GTA que se encuentran activos y que sesionaron durante el 2020, cuyo avance y estado de actividades puede ser consultado en la sección de GTA en el sitio web de ONAC.

4.3.4. Gestión de Apelaciones a Decisiones del Comité de Acreditación

El Comité de Apelación está conformado por dos miembros del grupo de expertos que no hayan participado en la toma de la decisión apelada ni en la evaluación, el Profesional Jurídico Experto como Secretario y el Director Ejecutivo de ONAC como Presidente.

Este Comité se encarga de atender los recursos presentados oportunamente por los

organismos evaluadores de la conformidad en contra de las decisiones adoptadas por el Comité de Acreditación que nieguen, suspendan, retiren la acreditación o reduzcan su alcance, para mantenerlas, modificarlas, aclararlas o revocarlas.

A continuación, la Tabla 4.3.4-1 muestra la cantidad de apelaciones presentadas en cada esquema de acreditación durante el 2020, así como la respuesta dada por el Comité de Apelaciones.

Tabla 4.3.3-1 Gestión de Grupos Técnicos Asesores – GTA de ONAC durante 2020

GTA	ACTIVIDADES REALIZADAS
Proveedores de ensayo de aptitud – PEA	Este GTA se reactivó en el mes de mayo de 2020, tuvo como objetivo principal hacer las últimas revisiones del documento CEA-3.0-16 Criterio específico para acreditación de Proveedores de ensayos de aptitud (PEA) que después fue sometido a consulta pública. Adicionalmente el grupo revisó la propuesta de Instructivo de alcances flexibles de acreditación de PEA desarrollado por ONAC, para también ser sometida a consulta pública.
Laboratorios: Trazabilidad	En el mes de agosto de 2020 se reactivaron las sesiones del GTA para revisar el documento CEA-3.0-02 Criterio específico de acreditación -Trazabilidad metrológica, y toda vez que este criterio impacta a otros esquemas, se amplió la invitación a representantes de esquemas de la Dirección Técnica Nacional. Se emitieron observaciones sobre el documento, el cual quedó en proceso de ajustes al finalizar el 2020.
Laboratorios: Laboratorios Agropecuarios - ICA	Este grupo técnico asesor surgió debido a la necesidad expresada por el Instituto Colombiano Agropecuario-ICA, de contar con un criterio específico de acreditación para aquellos laboratorios del sector agropecuario que desean obtener registro con el ICA. En 2020 se realizó la convocatoria, conformación e instalación del GTA.
Organismos de Certificación de Producto –CPR	Este GTA sesionó desde el último trimestre del año 2019 y durante todo el año 2020, obteniendo como producto principal la actualización del documento Lineamientos para la Evaluación de Organismos de Certificación de Productos, Procesos y Servicios, LN-3.3-01 V 03-

Tabla 4.3.4-1 Número de Apelaciones atendidas en 2020 por esquema

Esquema	Mantener decisión	Modificar decisión	Revocar decisión	Total por esquema
Centros de Diagnóstico Automotor	7	-	1	8
Organismos de Certificación de Productos, procesos y servicios	-	-	-	0
Centros de Reconocimiento de Conductores	3	-	3	6
Laboratorios de Ensayo	3	1	1	5
Laboratorios de Calibración	3	1	-	4
Organismos de Certificación de Personas	3	-	-	3
Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión	1	-	1	2
Entidades de Certificación Digital	2	-	-	2
Proveedores de Ensayos de Aptitud	-	1	-	1
Organismos de Inspección	2	-	-	2
Total por tipo de decisión	24	3	6	33

Durante el año 2020, el Comité de Apelaciones atendió 33 apelaciones presentadas por los OEC en contra de las decisiones adversas tomadas por el Comité de Acreditación. Los miembros de este Comité estuvieron de acuerdo con la decisión tomada por el Comité de Acreditación y resolvieron mantener (ratificar) 24 decisiones, equivalente al 72% del total, modificar 3 decisiones, 9% y revocar 6 decisiones, alcanzando un 18%.

Tal como se puede evidenciar en la Tabla anterior, los CDA y los CRC (esquemas de Tránsito) son los esquemas que más accedieron al recurso de apelación.

Si bien no se detalla en la Tabla, dentro de las decisiones adversas tomadas por el Comité de Acreditación, las suspensiones son las decisiones que más fueron apeladas du-

rante el año, incluyendo las decisiones de suspensión parcial, total y cautelar.

Es importante señalar que, del total de las decisiones adversas emitidas por el Comité de Acreditación, solo fueron apeladas el 16%, y estas representaron solo el 8% del total de decisiones tomadas durante la vigencia.

En comparación con el año 2019, se evidenció un aumento del 65% en apelaciones recibidas por decisiones adversas, pasando de 20 a 33. Así mismo aumentó el porcentaje de apelaciones en las que el Comité revocó la decisión tomada por el Comité de apelaciones, pasando del 10% al 18%.

4.4. SIPSO, PROYECTO Y PRODUCCIÓN

El Sistema de Información de Prestación del Servicio de ONAC – SIPSO, acorde con la planeación realizada para el desarrollo de su Fase 1, fue puesto en producción a partir del 9 de septiembre de 2020, incluyendo el desarrollo de 11 secciones requeridas para la solicitud de otorgamientos y ampliaciones. Mediante dichas secciones, los OEC, pueden cargar directamente los documentos requeridos en cada esquema de acreditación, reemplazando así, el formulario de solicitud de acreditación y sus anexos, y el envío a través de medios como CD, USB, etc. Es así como, mediante la interacción directa del OEC con la plataforma, se disminuyen los costos de envío de documentos a través de empresas de mensajería y se asegura la calidad de los documentos cargados directamente en el sistema.

Así mismo, la puesta en producción ha contribuido con la mejora de los procesos administrativos de ONAC, toda vez que, SIPSO genera de manera automatizada las cuentas de cobro, tanto de la revisión documental, una vez el OEC completa el cargue de las 11 secciones, como la cuenta de cobro del servicio de acreditación, una vez el organismo acepta la cotización. En la misma línea de importancia, esta herramienta permite identificar de manera precisa el pago realizado por los organismos y así continuar con las demás etapas del proceso de solicitud.

Por otra parte, una ventaja importante de la sistematización del proceso de acreditación está relacionado con el análisis de capacidad, teniendo en cuenta que mediante la interacción entre las plataformas SINERGY, en donde reposa la información de Profesionales de Evaluación y SIPSO, se evidencia de forma automática y en tiempo real, la capacidad que tiene cada esquema de acreditación con respecto al número requerido de profesionales técnicos necesarios para atender el alcance solicitado por el organismo.

Sumado a lo anterior, la puesta en producción de la plataforma SIPSO, permite mediante un token que automáticamente genera el sistema, la firma de los documentos contractuales por parte del representante legal del OEC solicitante y ONAC, esto desde el inicio de la solicitud, reduciendo el tiempo que se venía invirtiendo en esto, posterior a las decisiones del Comité de Acreditación al finalizar el proceso.

A continuación, se presenta en la Tabla la información de los procesos de solicitud de otorgamientos y ampliación, por esquema de acreditación, gestionados a través de la plataforma SIPSO durante el año 2020, incluyendo los que se encuentran en estado de creación (cargue de información por parte del solicitante), pasando por los que superaron la etapa de revisión documental y fueron cotizados.

Tabla 4.4-1 Solicitudes y registros en SIPSO

Esquema	No. Solicitudes
CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR	30
LABORATORIOS DE ENSAYO	21
ORGANISMOS DE INSPECCIÓN	9
LABORATORIOS DE CALIBRACIÓN	9
CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES	8
ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN DIGITAL	4
ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	4
PROVEEDORES DE ENSAYOS DE APTITUD	3
ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO	2
ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN	2
ORGANISMOS DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA	0
LABORATORIOS CLÍNICOS	0
Total	92

Para el año 2021 el desafío es continuar con el desarrollo y puesta en producción de la siguiente etapa del proceso de evaluación, definido como la revisión de la documentación y los registros (Etapa 1), incluyendo en esta fase del proyecto los demás tipos de

evaluación como son: seguimientos, reevaluaciones, extraordinarias y testificaciones, dando cobertura a los OEC que ya se encuentran acreditados con el despliegue de esta herramienta tecnológica.

4.5. MEJORAS Y EFICIENCIAS EN LA OPERACIÓN

Durante el periodo 2020, a pesar de las múltiples adversidades relacionadas con la pandemia del COVID19 y, con los estragos logísticos, sociales, económicos, ocasionados por ella, el equipo de trabajo de ONAC logró incorporar un número importante de mejoras en la operación, lo que generó eficiencias en términos de reducción de tiempo en los servicios de acreditación.

Las eficiencias referidas se agrupan en dos frentes. El primer frente se relaciona con la duración de los procesos de acreditación, en

sus diferentes etapas. Y el segundo frente se relaciona con las eficiencias globales en los días necesarios para la realización de las diferentes tipologías de evaluación, como se verá a continuación.

4.5.1. Reducción de tiempos en la etapa de Solicitud

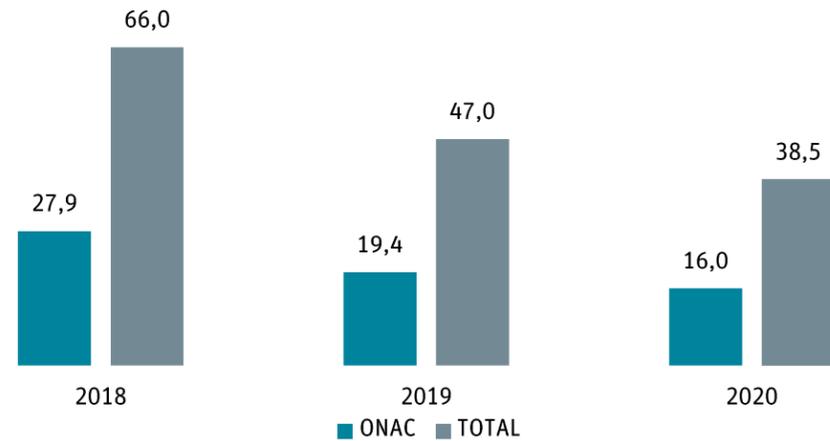
Resulta importante recordar que esta etapa aplica únicamente para los procesos de otorgamiento (INI) y ampliación (AMP) de la acreditación. Por tal motivo, se presentan

los tiempos promedio para ambos tipos de solicitud.

Se presentan los datos relacionados con los periodos 2018, 2019 y 2020. Y para cada

uno de ellos, se muestra un comparativo entre los tiempos globales de la etapa, es decir, los tiempos compartidos entre ONAC y el OEC (barras grises), y los tiempos exclusivamente asociados con ONAC (barras verdes).

Gráfica 4.5.1-1 Reducción de Tiempos en la Etapa de Solicitud (Promedio en días)



En el gráfico anterior se puede observar que los tiempos asociados exclusivamente a ONAC, se han visto reducidos a lo largo de estos tres periodos. Específicamente se observa una reducción del 43% entre el año 2018 y el 2020. Por otro lado, se evidencia una reducción similar para los tiempos globales de la etapa, es decir, tiempos tanto de ONAC como de los OEC, 42%. De lo anterior, se puede concluir que, las mejoras y la constante búsqueda de eficiencia incorporadas en la operación logran estas reducciones importantes, que al final se trasladan a los tiempos globales de la etapa de solicitud.

4.5.2. Reducción de tiempos en la etapa de Evaluación

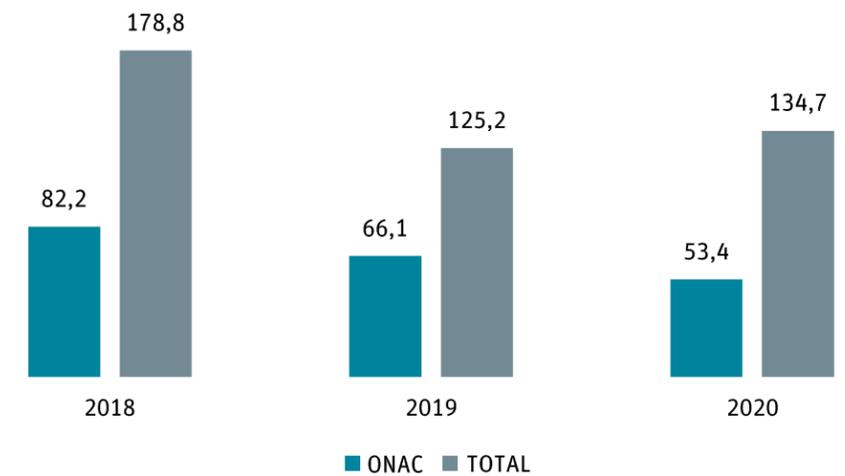
A continuación, se presenta en las gráficas los tiempos promedio asociados a la etapa

de evaluación, tanto para servicios regulares, que corresponden a los seguimientos y renovaciones de la acreditación, como los no regulares, que corresponden a los otorgamientos y ampliaciones de la acreditación.

De la misma manera, se presenta un comparativo de periodos 2018, 2019 y 2020, junto con los tiempos exclusivos de ONAC, y los tiempos globales.

Los tiempos de la etapa de evaluación de otorgamiento y ampliación, que se relacionan exclusivamente con ONAC, se han visto reducidos en cada periodo, como lo muestra el siguiente gráfico.

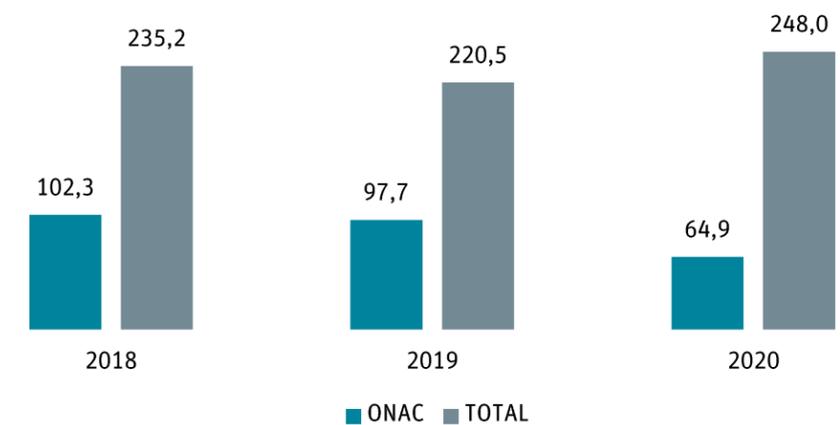
Gráfica 4.5.2-1 Reducción de Tiempos en la Etapa de Evaluación (No Regular) (Promedio en días)



Para el 2020, se obtuvo una reducción del 35% respecto del 2018, asociada a los tiempos de ONAC en la etapa de Evaluación, frente a un 25% de reducción de los tiempos globales contra el 2018. Este análisis permi-

te concluir que la fracción del tiempo total de responsabilidad exclusiva de ONAC corresponde a un 46%, en promedio para los tres periodos, alcanzando un valor mínimo del 40% del tiempo total para el 2020.

Gráfica 4.5.2-2 Reducción de Tiempos en la Etapa de Evaluación (Regular) (Promedio en días)



Al igual que en el caso de los servicios en la etapa de evaluación no regular, la gráfica evidencia una tendencia significativa en reducción de tiempos asociados exclusi-

vamente a ONAC para servicios regulares, durante los tres periodos. Específicamente se tiene una reducción del 37% para el año 2020 respecto del 2018.

El tiempo exclusivo de ONAC ha representado en promedio para estos tres periodos el 38% del tiempo global, alcanzando su valor mínimo en el 2020 del 26%.

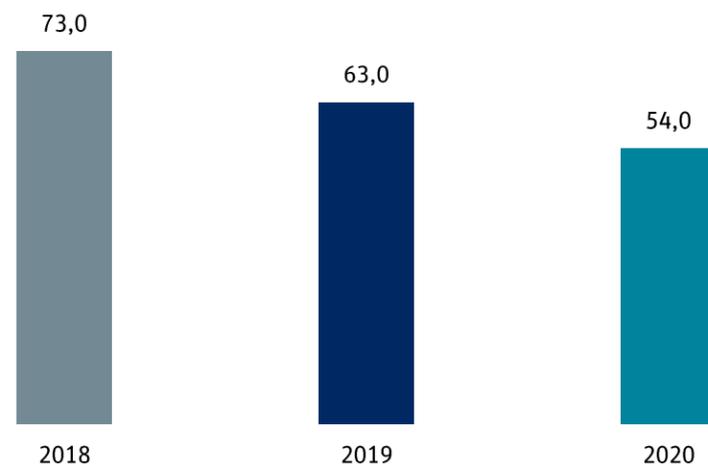
A diferencia del comportamiento anterior, el tiempo global del proceso entre 2018 y 2020, ha aumentado un 5%. Este aumento se presenta, pese a que entre el periodo 2018 y 2019 si se había presentado una reducción. No obstante, esta es una de las consecuencias de las medidas tomadas para afrontar la crisis presentada por la contingencia COVID 19, como fueron las múltiples

reprogramaciones de las etapas de los servicios, y el congelamiento de terminos durante los periodos de confinamientos decretos por el Gobierno Nacional.

4.5.3. Reducción de tiempos en la Etapa de Decisión

Para mostrar los resultados de reducción de tiempos en la etapa de decisión se presenta el comparativo de los periodos 2018, 2019 y 2020, pero únicamente relacionando los tiempos de ONAC.

Gráfica 4.5.3-1 Reducción de Tiempos en la Etapa de Decisión (Promedio en días)



Es pertinente recordar que la etapa de Decisión es de alta importancia para los OEC, ya que con ella se culmina el proceso de evaluación y resulta en la atestación de la competencia de los OEC frente a los requisitos de acreditación. La etapa de decisión, incluye: la revisión del proceso de evaluación ejecutado junto con sus registros, documentación, anexos, entre otros, la conformación del Comité de Acreditación y la toma de decisión sobre el estado de la acreditación del OEC.

Ahora bien, en la gráfica anterior se identifica que año tras año se han reducido los tiempos de esta etapa en un 14%, generando una reducción del 26% entre 2018 y 2020.

4.5.4. Reducción general de días de evaluación con la implementación de los asignadores de tiempo para las evaluaciones.

Durante el 2019 ONAC se dio a la tarea de desarrollar y validar modelos que permitieran

establecer los tiempos suficientes y exactos de evaluación para cada tipo de servicio en cada esquema de acreditación. Fue así como, para el segundo semestre de 2020, se logró obtener un resultado idóneo, tan esperado por todas las partes interesadas en la acreditación.

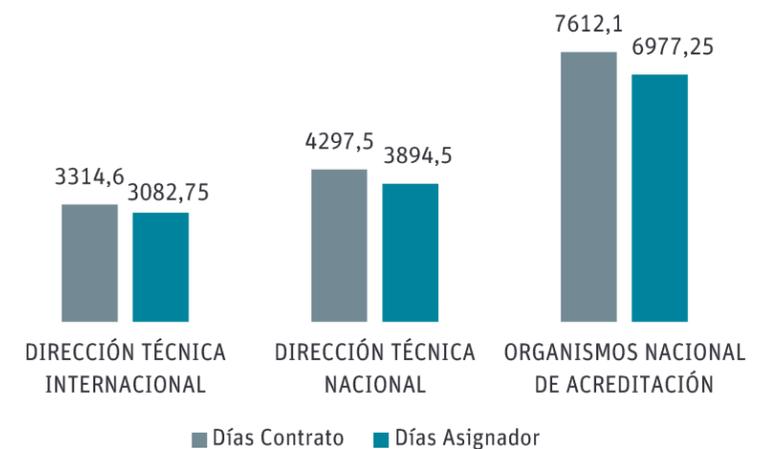
Los modelos desarrollados obedecen a modelos matemáticos de 'aporte', en donde el resultado final, en este caso el tiempo de un servicio de evaluación, depende del aporte o contribución en tiempo de cada componente que debe ser evaluado, a saber: tiempos para la revisión del Sistema de Gestión, tiempos para la revisión de registros, tiempos para la revisión de equipos, personas, instalaciones y sedes, tiempos para entrevistas y testificaciones, entre otros; todo lo anterior esto según aplique en cada esquema y servicio.

Del desarrollo descrito, se obtuvo un asignador de tiempo para cada esquema de acreditación, el cual funciona con parámetros y variables particulares, con los que se determina de forma repetible y reproducible los tiempos exactos de cada evaluación y, a partir de estos tiempos, se establece el precio de cada servicio. Esta funcionalidad garantiza una total equivalencia y equidad en la determinación justa de los tiempos para los diferentes

servicios para cada Organismo Evaluador de la Conformidad, al ser un modelo o sistema con parámetros claros y altamente definidos, los que al final determinan estos tiempos.

Al momento de establecer los parámetros de aporte para cada componente relevante en el modelo de cada esquema de acreditación, se incorporaron varios factores de eficiencia, algunos derivados de lo establecido en la norma ISO/IEC 17011:2017, norma aplicable a los Organismos de Acreditación, tales como: el concepto de ciclo de acreditación y la necesidad de evaluar el alcance de acreditación en el ciclo y no en cada evaluación, la diferencia en los tiempos de evaluación regular, en el caso en que el OEC se encuentre en su primer ciclo de acreditación (3 años) o en los subsecuentes ciclos (5 años). Así mismo, se ajustaron los tiempos definidos para realizar las testificaciones, buscando optimizar el tiempo disponible, reduciendo factores de cobertura y optimizando etapas dentro de cada evaluación, lo cual generó una reducción importante en los días de evaluación que ONAC presta cada año y en general representando reducciones en los tiempos establecidos en los contratos de acreditación para dichas evaluaciones regulares, como se presenta en los siguientes gráficos:

Gráfica 4.5.4-1 Diferencia de días contrato con respecto al asignador (Reevaluaciones)



Gráfica 4.5.4-2 Diferencia de días contrato con respecto al asignador (Seguimientos)

Con base en todas las optimizaciones y búsqueda de eficiencias incorporadas en el modelo, se lograron reducciones generales en los días de evaluación, lo cual se aplicará en las evaluaciones de la vigencia 2021, tanto para seguimientos como para reevaluaciones.

En los servicios de reevaluación se identifica una reducción total de 231.85 días para los esquemas de la Dirección Técnica Internacional -DTI y de 441 días para los esque-

mas de la Dirección Técnica Nacional -DTN, representando reducciones del 7% y 10% respectivamente. Lo anterior, refleja una reducción total para todos los esquemas de acreditación de 672.85 días de evaluación, representando una reducción total del 9%. Por otro lado, para los servicios de seguimiento, las reducciones alcanzan los 143.25 días para la DTI y 14 días para la DT, lo cual representa una reducción del 5% y 0.4% respectivamente para cada Dirección.

4.6. BUENAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO (BPL) BAJO LOS PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE)

La industria química es uno de los sectores industriales más grandes del mundo y uno que plantea muchos desafíos para los reguladores. Una regulación ineficiente tendría implicaciones costosas para el medio ambiente, la salud humana, los presupuestos gubernamentales y el crecimiento continuo de esta importante industria mundial. Los

diferentes enfoques y requisitos regulatorios en cada país de la OCDE no solo pueden generar costos significativos para la industria química y para los gobiernos, sino que también pueden crear barreras al comercio.

Si se armonizan los enfoques nacionales de la reglamentación química, la industria no

se enfrenta a requisitos contradictorios o duplicados, los gobiernos cuentan con una base común para trabajar entre sí y se reducen las barreras no arancelarias al comercio. Las principales herramientas para la armonización de estos aspectos son un conjunto de decisiones del Consejo de la OCDE que conforman el sistema de Aceptación Mutua de Datos (MAD), incluidas las directrices para el ensayo de sustancias químicas y los principios de buenas prácticas de laboratorio (BPL) de la OCDE.

Las Buenas Prácticas de Laboratorio son un sistema de calidad que se ocupa del proceso organizativo y de las condiciones bajo las cuales se planifican, realizan, monitorean, registran, archivan e informan los estudios no clínicos sobre salud y seguridad ambiental, realizados por Entidades de Ensayo. En el marco del proceso de adhesión de Colombia a la OCDE, se designó a ONAC como Autoridad Nacional de Monitoreo (ANM) de BPL bajo los principios de la OCDE, a través del Decreto 1595 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, del 5 de agosto 2015.

En el año 2019, Colombia solicitó formalmente la evaluación del grupo de trabajo de BPL OCDE para que el país fuese parte de la Aceptación Mutua de Datos, en el cual se indica que los datos de estudios generados en cualquier país miembro o adherente pleno, de conformidad con las directrices de ensayo de la OCDE y Principios de Buenas Prácticas de Laboratorio (BPL), son aceptados en los países miembros o adherentes plenos para fines de evaluación y otros usos relacionados con la protección de la salud humana y el medio ambiente.

Finalizando el año 2019, la OCDE realizó una pre-visita liderada por un Inspector proveniente de Argentina, con el fin de observar el trabajo de los Inspectores BPL de ONAC, en una inspección a instalaciones de una entidad de ensayo. Esta actividad se reali-

zó para verificar el grado de cumplimiento del Programa Nacional de Monitoreo de BPL OCDE, con respecto a los principios y documentos guía para BPL emitidos por la OCDE.

Como resultado de la pre-visita, el equipo acordó realizar la evaluación en el año 2020, para el mes de mayo. Sin embargo, dadas las restricciones de los gobiernos para evitar la propagación del virus COVID 19, la evaluación de la OCDE no se llevó cabo y quedó aplazada, para ser reprogramada posteriormente. Posiblemente la evaluación sea efectuada en el año 2023, en razón de los inconvenientes que tuvieron entidades de ensayo reconocidas por ONAC, para continuar con su reconocimiento, debido a las consecuencias negativas de la pandemia.

A inicios de 2020 se pudieron adelantar otras actividades para fortalecer el del Programa Nacional de Monitoreo de BPL OCDE, como lo fueron:

- Formación a los inspectores BPL en manejo de bioterios bajo los principios OCDE. (Instructor: Fabricio Maschi – Experto argentino en instalaciones de ensayo animal).
- Fortalecimiento del conocimiento de todos los documentos de la serie BPL OCDE, a través de capacitación a los inspectores de ONAC. (Instructor: Sabrina Chávez – Experta mexicana en BPL OCDE).
- Reuniones con los directores de las autoridades receptoras de los estudios BPL para Colombia, que son el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), y el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).

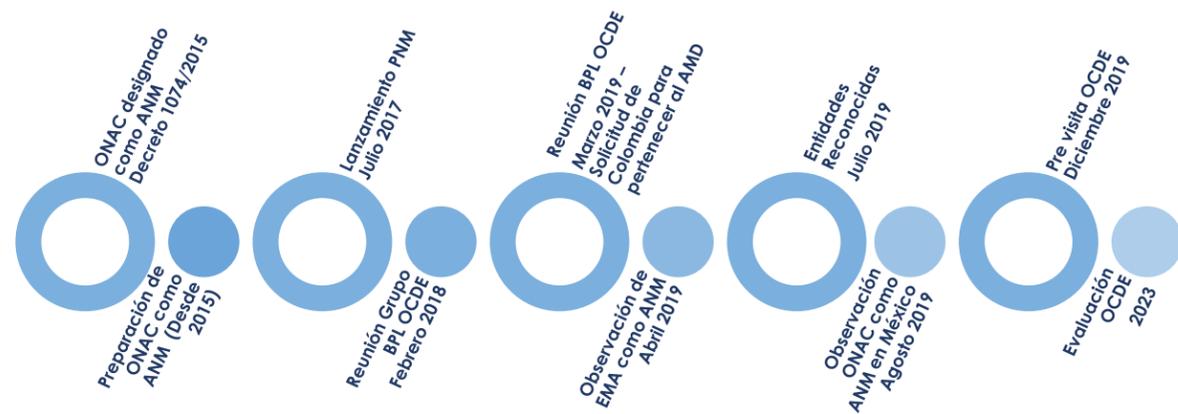
Adicionalmente, en el año 2020 ONAC tuvo comunicación constante con las entidades de ensayo, debido a que durante esta vigencia las actividades de inspección estuvieron detenidas. En el mes de julio, se realizó una reunión con cada entidad para acordar

cómo proceder con el reconocimiento que se había otorgado en el año 2019. Como consecuencia de esta reunión, una de las entidades optó por desistir del reconocimiento en BPL OCDE, puesto que no había ofrecido servicios bajo estos principios y, dada la situación económica, no contaba con los recursos para invertirlos en el mantenimiento del reconocimiento por parte de ONAC. Con la otra entidad de ensayo reconocida, ONAC y el representante legal llegaron al acuerdo

mantener el reconocimiento en estado pendiente hasta tanto se cierren efectivamente sus desvíos y ONAC pueda realizar una inspección completa (visita a instalaciones y auditoría a estudios realizados bajo principios BPL OCDE), con el fin de reactivar el reconocimiento otorgado.

El gráfico 4.10 presenta un resumen del proceso de Reconocimiento que ha adelantado ONAC ante OCDE.

Gráfico 4.10 Línea de Tiempo proceso de Reconocimiento BPL OCDE a ONAC



5. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE



En 2020, gran parte de los esfuerzos de ONAC estuvieron concentrados en el fortalecimiento del modelo de servicio, en procura de apoyar la continuidad de la operación y, pese a las circunstancias adversas de este año, brindar la mejor experiencia posible para no detenerse en el cumplimiento del objetivo de ofrecer un servicio excepcional.

Es un hecho que la crisis generada por el COVID19 trajo consigo un importante reto en lo relacionado con el servicio y respuesta a nuestros Organismos acreditados y demás públicos de interés, esta situación implicó transformaciones en todos los procesos de ONAC para asegurar la capacidad necesaria para atender las solicitudes de nuestros OEC

y dar cumplimiento a las actividades propias de cada una de las áreas funcionales de ONAC.

Parte del resultado de las estrategias desplegadas por ONAC para hacer frente a la crisis sanitaria, se vio reflejado en el aseguramiento de la continuidad de la prestación del servicio en esta vigencia, apoyados en medios alternativos de comunicación como plataformas y canales digitales. Es por ello, que dicho esfuerzo se evidenció en la percepción de los OEC acreditados en las encuestas de satisfacción, quienes calificaron positivamente los cambios y medidas adoptados por ONAC para hacer frente a esta situación.

5.1. MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE

El modelo de servicio al cliente de ONAC está diseñado a partir de tres pilares, con los cuales se gestiona el relacionamiento

con el cliente, la mejora en la atención de todas las solicitudes y, en general, la prestación de los servicios.

Modelo de Experiencia de Servicio ONAC



El pilar de comunicación pasó a estar en la lista de prioridades del modelo de servicio, particularmente con la coyuntura generada

por la pandemia en 2020, lo cual llevó a maximizar los esfuerzos en términos informativos y comunicacionales con todas las

partes interesadas y, claramente, de manera especial con todos los OEC acreditados, para que estuvieran siempre conectados con las novedades sobre los cambios presentados en la documentación (procedimientos, circulares, normativas entre otros) y cualquier disposición que pudiese afectar el ejercicio acreditador, ámbito en el cual, el área de servicio al cliente buscó enriquecer las relaciones mediante la participación en espacios de interacción como reuniones virtuales explicativas, junto a las áreas técnicas, a través de diálogos que brindaron claridad a las partes interesadas respecto a cómo continuaría la operación y el servicio.

- Atención telefónica
- Chat
- Contáctenos

Atención Telefónica

El principal canal para la atención de los usuarios de ONAC es el *call center*, a través del cual se ofrece atención a los organismos acreditados y en proceso de acreditación, brindando respuestas a consultas sobre el estado de sus procesos, así como a los organismos que buscan acreditarse y otras partes interesadas.

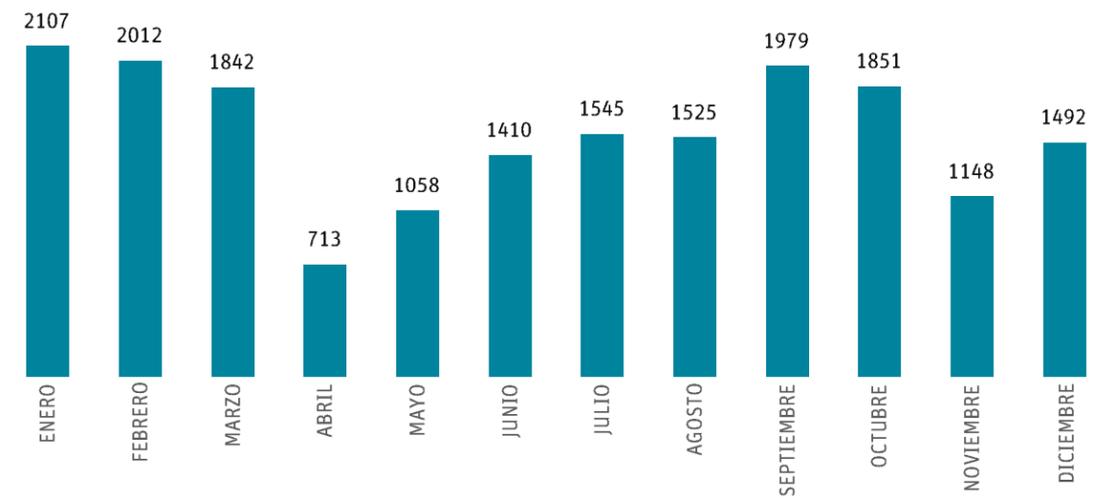
Enseguida se presenta un resumen de los distintos canales de comunicación dispuestos por ONAC, para gestionar las solicitudes de los OEC, tales como:

A continuación, se presenta un par de gráficos que evidencian el comportamiento de las llamadas durante la vigencia 2020.

En esta vigencia, el *call center* recibió un total de 23.187 llamadas, de las cuales fueron atendidas 18.682, lo que equivale a un 80% del total del flujo de llamadas. Para medir el nivel de satisfacción de los clientes de ONAC respecto a la atención recibida en este canal, se desarrolló una encuesta sobre la atención, con la que fue posible concluir que el 80% de los usuarios que respondieron se sintieron satisfechos con la atención ofrecida.

Es pertinente resaltar que la cantidad de llamadas recibidas en el año 2020 se redujo frente a las recibidas en el año 2019. Sin embargo, en 2020 se atendieron solicitudes por medio de canales alternativos como el chat y la sección contáctenos del sitio web, los cuales no hacían parte de los canales oficiales de atención anteriormente.

Gráfico 5.1.-3 Número de llamadas atendidas mensualmente



Chat – Portal Web

Inicialmente, el chat fue desplegado con el propósito de orientar a los Organismos Acreditados en 2020, acerca de la implementación del Modelo Integral de Tarifas MIT y, también como parte de las estrategias de adaptación para atender las inquietudes derivadas de la crisis sanitaria, razón por la cual ONAC decidió mantener activo este canal de comunicación de forma permanente, para optimizar las demás alternativas de atención haciéndolo en tiempo real y con la misma efectividad de otros canales como el *call center*, ampliando así la capacidad de atención al público.

Contáctenos – Sitio Web

Uno de los instrumentos de atención que ha tomado paulatinamente más relevancia para los usuarios de ONAC, es la sección web “interactúa con nosotros” onac.org/contactenos, a través de la cual, los visitantes tienen la oportunidad de elevar cualquier tipo de solicitud o consulta.

El tiempo promedio de respuesta para atender las solicitudes a través de este medio, es de 2 días, lo cual contribuyó a generar una percepción positiva en los visitantes que hicieron uso de esta herramienta, desde la cual se recibieron 1356 solicitudes o consultas en 2020.

Gráfico 5.1.1 Estado de Llamadas del call center

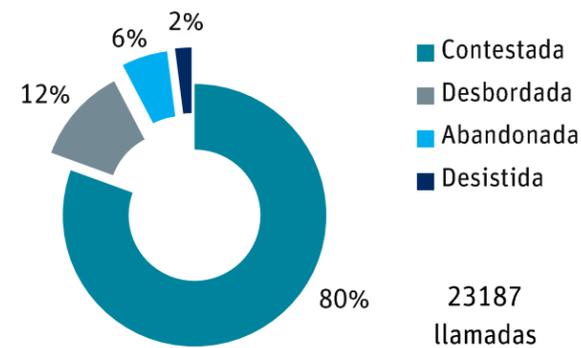
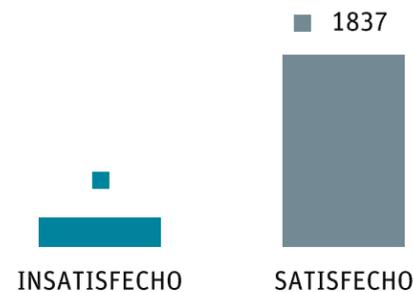


Gráfico 5.1.2 Estado de Llamadas del call center



5.1.1 Oportunidad

En este pilar, sobre el que ONAC ha concentrado múltiples esfuerzos para optimizar todos los procesos de la prestación de los servicios, se destacan los resultados obtenidos en 2020, gracias al lanzamiento y puesta a disposición de todos los clientes del Sistema de Información para la Prestación del servicio - SIPSO, con el cual se espera reducir gradualmente los tiempos, para llegar a un incremento significativo de la agilidad en la atención, en el mediano plazo.

Es importante decir, que los esfuerzos para optimizar y reducir los tiempos de operación y de atención han sido colectivos al interior de la organización, lo cual conlleva un alto nivel de sincronización de las diferentes dependencias, con miras a cumplir la meta propuesta en la MEGA ONAC 2022, siendo pertinente resaltar los esfuerzos desarrollados por las Direcciones Técnicas para reducir tiempos en la etapa de decisión, que pese al alto volumen de procesos que se derivaron de las reprogramaciones en esta

vigencia, fue objeto de reconocimiento por parte de los OEC acreditados, quienes reconocieron tal labor en las encuestas de satisfacción.

Ahora bien, en respuesta a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para hacer frente a la crisis sanitaria, las cuales incluyeron entre otras el distanciamiento social y la restricción de movilidad, ONAC cesó la emisión de contratos y certificados de acreditación de forma física, para pasar a generarlos y publicarlos, únicamente en formato digital. Esta medida condujo a una reducción significativa de tiempos, especialmente en la etapa de cierre del servicio, por cuenta de la eliminación del trámite de envío y devolución del certificado físico con un *courier* de mensajería.

Respecto a lo mencionado anteriormente, y considerando que la etapa de oficialización es una de las más relevantes para los organismos acreditados. A continuación, se relacionan los tiempos asociados al cierre del servicio.

Gráfica 5.1.1-1 Tiempos promedio por cada actividad del proceso de cierre del servicio



5.1.2 Cumplimiento de Promesa de Servicio

El pilar de Cumplimiento de Promesa del Servicio implica, entre otros aspectos, la satisfacción de los clientes en relación con

los servicios recibidos y con las respuestas dadas sobre cualquier causal de inconformidad ante la gestión de ONAC y expresada a través de los canales dispuestos para presentar las quejas.

A partir de estos elementos, ONAC identifica oportunidades de mejora en la prestación del servicio, siempre en búsqueda de cumplir las expectativas de los OEC, pues estos elementos permiten medir el nivel de satisfacción de los organismos acreditados en las diferentes etapas del proceso de acreditación, contemplando variables actitudinales, de competencia y oportunidad, entre otros; así como posibles desviaciones en los procedimientos internos de la organización.

Este mecanismo de medición ha permitido evidenciar mejoras en la percepción de los clientes, especialmente en relación con la Meta Gigante Audaz -MEGA ONAC 2022, medida en la pregunta No. 10 de la encuesta y en la que los clientes califican en general el servicio ofrecido por ONAC, información que se verá en el siguiente numeral, en donde se resumen dichos resultados.

5.1.3. Medición de la satisfacción del cliente

La encuesta de satisfacción de ONAC es aplicada desde la plataforma *Survey Monkey*, la cual clasifica la información de acuerdo con los datos recibidos y los grupos de interés participantes.

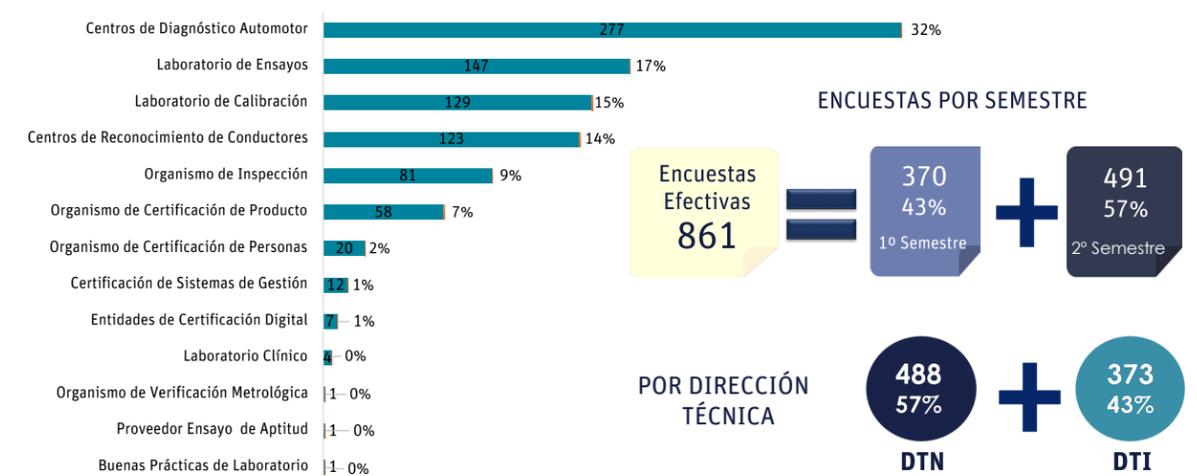
La encuesta es aplicada bimestralmente a los OEC cuyos procesos de acreditación han concluido, es decir, que ya cuentan con la publicación de su certificado en el Directorio Oficial de Acreditados.

Es preciso señalar que, en función de la solicitud realizada por el Comité de Buen Gobierno de ONAC, los datos recopilados son confidenciales y administrados únicamente por la Jefatura de Servicio al Cliente. Durante el año 2020 fueron encuestados 1496 OEC, de los cuales se contestaron 861, logrando así una efectividad del 58%.

Del total de estos 861 registros, el esquema con mayor participación fue el de Centros de Diagnóstico Automotor - CDA con un 32%, seguido del esquema de Laboratorios de Ensayos - LAB con un 17% y Laboratorios de Calibración - LAC con un 15%.

En el gráfico siguiente se detalla la cantidad de OEC encuestados, segmentado por esquema de acreditación, direcciones técnicas y por cantidad de encuestas realizadas en el primer y segundo semestre del año.

Gráfico 5.1.3-1 Perfil del Encuestado



Para facilitar el análisis estadístico de la tendencia en la percepción de los encuestados, dentro del informe, cada pregunta se analiza agrupando los resultados en tres grupos: **Top Two Box - T2B**, que abarca el porcentaje de las opciones de respuestas Excelente y Muy Bueno; un segundo grupo denominado como **Top Three Box - T3B** que incluye los resultados Excelente, Muy Bueno y Bueno; y un último grupo llamado el **Bo-**

ttom Two Box - BTB, que está relacionado los resultados Regular y Malo.

A continuación, se relaciona el gráfico que presenta el indicador general de calidad, que como se señaló anteriormente en este capítulo, muestra el avance en el cumplimiento de la MEGA, con la cual se requiere llegar a un 80% de satisfacción en el T2B para 2022 y en 2020, se logró un cumplimiento del 67%.

Gráfico 5.1.3-2 Medición general de satisfacción del cliente



Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC

Los datos graficados son porcentajes (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



Por su parte, los resultados de la pregunta *¿Cómo evalúa el nivel técnico de ONAC?* evidencian la percepción de los OEC frente a la competencia técnica de los equipos evaluadores designados para los distintos tipos de evaluación, demostrando de acuerdo con lo reflejado en el gráfico 5.1.4-4 que los clientes han aumentado su nivel de satisfacción en lo relacionado con este aspecto, pasando de un 69% en 2018 a un 73% en 2019, para llegar a un 76% de clientes que nos calificó como excelente y muy bueno.

Lo anterior, responde a las actividades adelantadas desde la coordinación de competencias respecto al fortalecimiento de los procedimientos de atracción de profesionales y seguimiento al desempeño y, de otra parte, a las jornadas de unificación de criterios realizadas por las coordinaciones sectoriales, las cuales contribuyen al óptimo desarrollo de los ejercicios de evaluación.

Gráfico 5.1.3-3 calificación del nivel técnico de los servicios ofrecidos por ONAC

ACTITUDES CLAVES

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



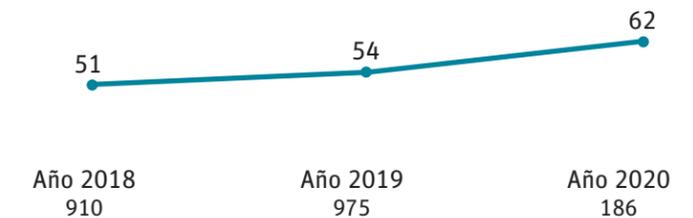
Ahora bien, con relación al ítem que evalúa la oportunidad de los servicios prestados, se muestra una tendencia a la mejoría en la calificación TTB (excelente y muy bueno) alcanzando un incremento de 8 puntos porcentuales frente al año anterior, pasando de

un 51% en 2018 a un 54% en 2019 y, finalmente, llegando a un 62% en 2020, lo que indica que las estrategias aplicadas para reducir los tiempos de decisión y formalización de la acreditación han sido percibidas satisfactoriamente por los OEC.

Gráfico 5.1.3-4 Medición de la oportunidad en la prestación del servicio

CONCEPTOS GENERALES

— Cómo evalúa usted la oportunidad de los servicios que presta ONAC



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno

Por otra parte, en lo relacionado con las actitudes clave del personal que interviene en el proceso de acreditación e interactúa con los organismos, se observa una mejoría general en la percepción de todos los aspectos actitudinales relacionados con la atención a los clientes en las diferentes etapas del servicio, lo cual atiende al valor “actitud de

servicio”, integrado en la estrategia corporativa en donde las cifras hablan por sí misma, resaltando el 80% de OEC que perciben como excelente y muy buena la amabilidad y actitud de servicio de todos los miembros del equipo ONAC, con respecto a un 75% en 2019 y un 72% en 2018.

Gráfico 5.1.3-5 Actitudes Claves

ACTITUDES CLAVES

■ TTB: Excelente + Muy Bueno

■ [3]: Bueno

■ BTB: Regular + Malo

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

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

La disponibilidad y claridad de la información suministrada.

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

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



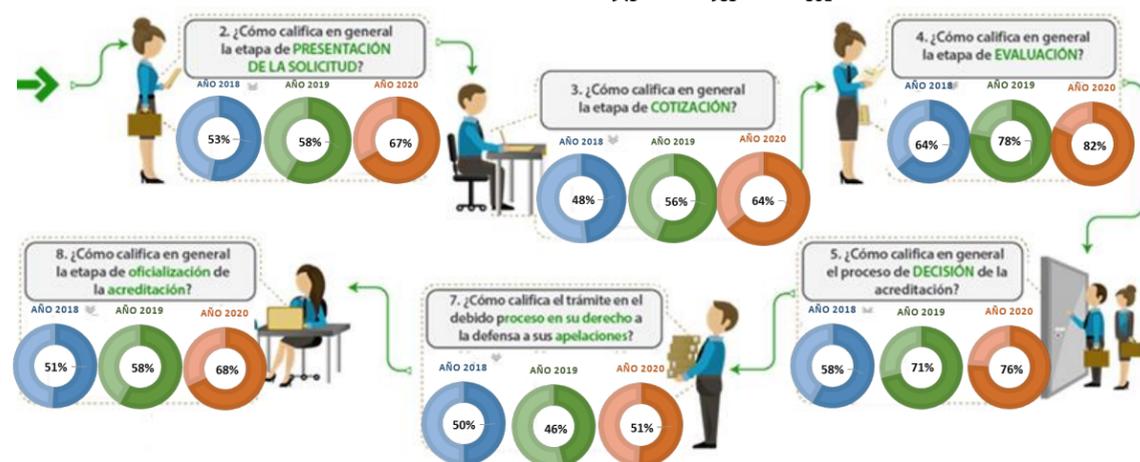
De otro lado, en los procesos de interacción o puntos en los que el cliente tiene contacto con ONAC, se puede evidenciar que el momento en donde el OEC percibe un mejor servicio es durante la etapa de Evaluación, la cual recibió un porcentaje de calificación de 82% como Excelente y Muy bueno, contra

un 78% y un 64% en 2019 y 2018 respectivamente; seguido de la etapa de decisión en donde también se evidenció un incremento de la satisfacción, pasando de un 58% en 2018 a un 71% en 2019 y, finalmente llegando a un 76% en 2020.

Gráfico 5.1.3-6 Medición del proceso de interacción

PROCESOS DE INTERACCIÓN - COMPARATIVO

Base: AÑO 2018 945 AÑO 2019 983 AÑO 2020 861



Por último, se relaciona a continuación, la percepción de los clientes respecto de la acreditación y el valor aportado a sus actividades de evaluación de la conformidad, en la calificación sobre la pregunta ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

En esta pregunta se obtuvo una calificación del 69% en T2B, contra un 59% en 2018 y un 62% en 2019, lo cual indica que las acciones implementadas desde la estrategia de la organización han favorecido su nivel reputacional también.

Gráfico 5.1.3-7 Medición de la percepción de los OEC acerca de ONAC

ACTITUDES CLAVES

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



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno

5.2 GESTIÓN DE QUEJAS

Como se mencionó anteriormente, uno de los insumos más importantes para ONAC en el desarrollo de acciones de mejora son las causales de insatisfacción por parte de nuestros OEC, puesto que permite detectar posibles desviaciones en los procedimientos o metas al interior de la organización, razón por la cual ONAC cuenta con el “Procedimiento de atención de quejas”, que establece que el Comité de Vigilancia es el encargado de realizar el seguimiento de la atención de las quejas interpuestas en contra de los Organismos Evaluadores de la Conformidad -OEC y de ONAC, verificando la aplicación adecuada de los procedimientos, normas y criterios asociados a la evaluación de la conformidad y a la prestación de los servicios de acreditación.

(presidente), el Jefe de Servicio al Cliente, el Profesional de Atención al Cliente (secretario), y el Coordinador del Sistema de Gestión. Cuando se considere necesario, este comité puede solicitar también la participación de otros miembros de ONAC, sin que ello represente su derecho a voto y, siempre y cuando, tengan relación directa con la queja en cuestión.

En 2020 el Comité de Vigilancia llevó a cabo 16 reuniones, en las cuales se generaron varios tipos de recomendaciones, según el contexto de la queja. Algunas de ellas fueron:

- Proponer lineamientos y políticas para la gestión efectiva de las quejas.
- Recomendar a las Direcciones Técnicas y Coordinaciones Sectoriales, la

Dicho comité se encuentra conformado por el Director de Gestión Desarrollo y Mejora

ejecución de evaluaciones extraordinarias (avisada, no avisada).

- Realizar retroalimentación a los profesionales evaluadores respecto al fortalecimiento de las habilidades blandas, reforzando nuestra promesa de servicio y los principios que guían nuestro desempeño en la actividad de la competencia de nuestros OEC.
- Efectuar retroalimentación a las Coordinaciones Sectoriales o demás áreas encargadas, sobre la importancia de atender oportunamente las solicitudes de los OEC.
- Contar con el Sistema de Gestión cuando se identifican posibles desviaciones frente a los procedimientos de ONAC y así determinar si se requiere declarar hallazgos internos para presentar las situaciones de inconformidad de los OEC.
- Unificar de criterios en los diferentes esquemas de acreditación, para generar lineamientos en los aspectos relacionados con las quejas.

5.2.1. Gestión de Quejas interpuestas respecto a Organismos de Evaluación de la Conformidad Acreditados

Las quejas en contra de los OEC acreditados son las expresiones de insatisfacción, mediante las cuales ponen en conocimiento de ONAC presuntas irregularidades atribuidas

a los organismos evaluadores de la conformidad, las cuales, eventualmente, podrían afectar la confianza en la acreditación.

A lo largo de 2020, ONAC recibió un total de 168 quejas respecto a OEC acreditados, clasificadas de la siguiente forma:

- **Insatisfacción del usuario respecto a la atención prestada por el OEC.** Esta categoría se recibieron un total de 48 quejas y hace referencia a la inconformidad que presentan los clientes de los OEC frente a los servicios prestados por estos y que no tienen relación con la Evaluación de la Conformidad.
- **Incumplimiento de la condición de acreditado / R-AC-3.0-01 V8.** En esta categoría se recibieron 48 quejas, donde los temas con mayor recurrencia estuvieron relacionados con la referencia a la condición de acreditado y con cuestionamientos frente la forma de emitir un certificado por parte del OEC.
- **Incumplimiento de normas y/o reglamentos técnicos.** Para esta categoría se recibieron 72 quejas, que hacen referencia a posibles faltas en las que un OEC puede incurrir durante el proceso de evaluación de la conformidad. Es la categoría donde se presentó un mayor nivel de riesgo de afectación de la confianza en la acreditación durante esta vigencia.

5.2.2. Gestión de Quejas interpuestas respecto a los servicios de ONAC

Durante el año 2020 se recibieron 24 quejas en contra de la gestión de ONAC, un 48% menos que en el año anterior, lo cual refleja la efectividad de las acciones adop-

tadas para hacer más eficiente la operación y atender efectivamente las necesidades de los OEC. En el Gráfico 5.2.2-1 se relaciona la clasificación de las quejas, de conformidad con las categorías definidas para esta vigencia.

Gráfico 5.2.2 Tipología de quejas respecto al servicio prestado por ONAC



Las categorías más recurrentes para este tipo de quejas son:

- **Diferencias en la prestación del Servicio:** las inconformidades presentadas en esta categoría están relacionadas con la imparcialidad, el trato igualitario entre los OEC, unificación de criterios y desacuerdo con las decisiones tomadas por ONAC. Se presentó un total de 10 quejas, donde la mayor concentración estuvo en los esquemas de acreditación de Laboratorios de Calibración con 3, luego Laboratorios de Ensayo con 2, Centros de Diagnóstico de Motor con 2, Organismos de Inspección con 1 y Certificación de Producto con 1 queja.
- **Contra el equipo evaluador:** por insatisfacción frente a la actuación del

equipo evaluador durante la prestación de un servicio, la distribución de las 10 quejas recibidas fue la siguiente: Centros de Diagnóstico de Motor con 4, Centros de Reconocimiento de Conductores con 2 y Organismos de Inspección con 2 quejas.

- **Demora en la atención de requerimientos:** por este concepto se presentaron 6 quejas, donde los esquemas de acreditación con mayor representación fueron: Centros de Diagnóstico de Motor con 4, Centros de Reconocimiento de Conductores con 2, Laboratorios de Calibración con 1, Entidades de Certificación Digital con 1 y, finalmente, 1 queja para la Coordinación de Gestión de Competencias.

Gráfico 5.2.1 Número de quejas respecto a OEC acreditados por tipología



6. GESTIÓN DE DESARROLLO, MEJORA E INNOVACIÓN

6.1. SISTEMA DE GESTIÓN

Durante el 2020, uno de los principales desafíos de ONAC fue mantener las actividades de seguimiento y control a la gestión de la organización considerando las restricciones de movilidad y la nueva normalidad, que derivó en circunstancias tan especiales como el trabajo en casa.

El cumplimiento del programa de auditorías internas, el seguimiento de la gestión de la organización, así como el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión en medio de esta situación, conllevó a la necesidad de buscar e implementar mecanismos de comunicación diferentes e innovadores con todos los stakeholders de la organización.

En este sentido, herramientas como las reuniones interactivas en zoom, divulgaciones de cambios en documentos del sistema de gestión a través de videos y quices para mantener la atención y el compromiso del personal con el sistema de gestión, fueron más que indispensables durante el 2020.

De manera paralela a la gestión anteriormente mencionada, el sistema de gestión de ONAC, trabajó también en diferentes frentes en actividades que están relacionadas con:

- La estandarización y normalización de los procesos, dado que continuamente se elaboraron, actualizaron y divulgaron diferentes documentos de interés,

aportando a la organización de las actividades macro que conforman los procesos de ONAC que engranan de forma sinérgica la operación, para la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

- Las actividades de seguimiento, a través de la realización de auditorías internas y revisión por la dirección.
- El mejoramiento continuo, a través de los planes de mejora y los planes correctivos que fue necesario desarrollar.

Estandarización y normalización de procesos y actividades de ONAC

En el 2020 se realizaron modificaciones en los documentos del sistema de gestión atendiendo diversas situaciones como, por ejemplo, la entrada en producción del Sistema de Información de Prestación del Servicio de ONAC – SIPSO, las actualizaciones y cambios en las normas aplicables a la evaluación de la conformidad y el resultado de la implementación de acciones correctivas y de mejora en la gestión.

A continuación, se presenta un resumen general por tipo de documento. Algunos de ellos se dispusieron en la web para consulta pública, por ser de interés de diversos públicos.

Tabla 6.1-1 Distribución por tipo documental.

TIPO DOCUMENTAL	TOTAL
Formato	83
Procedimiento	16
Lineamiento	2
Instructivo	3
Plan	2
Directiva	1
Código	3
Política	2
Protocolo	1
Programa	1
Reglamentos	4
Criterios Específicos de Acreditación CEA	3
Perfiles de Cargo	44
Anexos	19
Total	184

Adicionalmente, en 2020 ONAC logró consolidar toda la información del Sistema de Gestión en la plataforma OPTIMUX, un espacio diseñado para la consulta por parte de los colaboradores, permitiendo mejorar la administración de la documentación, el acceso a la misma, así como el control de las versiones de los documentos de manera sistematizada y la optimización de la trazabilidad de aprobación y divulgación de los documentos.

Otro de los aspectos a destacar de esta mejora, se ve reflejado en el incremento del nivel de seguridad de la información que antes se encontraba almacenada en una nube de fácil acceso y que permite que los colaboradores ingresen a la plataforma con un usuario y contraseña intransferible que

les es asignado desde el momento en que se vinculan con ONAC.

Asimismo, para los profesionales técnicos en el momento de su calificación desde la Coordinación de Competencias, se genera su usuario de acceso a TU PORTAL, una plataforma similar a OPTIMUX, desde donde pueden consultar la información del sistema de gestión que deben conocer para prestar sus servicios de evaluación.

De esta forma se garantiza el acceso oportuno a la información y la actualización permanente. También se encuentran contenidos de interés como los videos realizados para facilitar el entendimiento y difusión de los cambios realizados en documentos claves para la operación.

Seguimiento y Evaluación de la Gestión de ONAC

Auditoría Interna bajo la norma ISO/IEC 17011:2017

Para dar cumplimiento al programa de auditorías de ONAC en 2020, la auditoría interna del sistema de gestión correspondiente a esta vigencia, se realizó en dos partes, distribuidas, en el mes de junio y julio para los esquemas de acreditación de la Dirección Técnica Internacional; y en los meses de noviembre y diciembre los esquemas de la Dirección Técnica Nacional.

El programa de auditorías, aprobado en el mes de enero 2020, contemplaba la ejecución de la auditoría de manera presencial, como es habitual. Sin embargo, a mediados del mes de marzo, cuando empezó la cuarentena obligatoria y la misma se continuó extendiéndose, en el mes de mayo se decidió optar por la realización de la misma, mediante la técnica de “evaluación remota”, haciendo uso de los recursos informáticos y digitales.

Lo anterior, implicó un ajuste en el plan de la auditoría interna, un despliegue en la preparación del equipo auditor y la redefinición del tiempo planteado para su realización de manera sincrónica y asincrónica, lo cual no hubiese sido posible sin los recursos dispuestos y el apoyo recibido de la alta dirección.

Durante este ejercicio, los resultados, en términos logísticos, fueron más que satisfactorios al igual que la disposición del equipo de auditores y el grupo de auditados para aceptar el reto planteado por la coyuntura de la pandemia, de determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión, verificar su eficacia y evaluar el desempeño de ONAC en las actividades de acreditación.

Auditoría Interna a la Dirección Técnica Internacional

El equipo auditor, conformado por 9 auditores internos, incluida la líder de equipo y 1 auditora internacional, junto a 2 expertos técnicos, desarrollaron el ejercicio de auditoría entre el 3 de junio y el 7 de julio de 2020, sumando un total de 22 días de evaluación y 31 personas auditadas. La logística y coordinación de las actividades, agendas y medios necesarios para el éxito de esta auditoría, conllevó a una adecuada articulación de un equipo de trabajo multidisciplinario de las áreas técnicas y de soporte, como gestión de tecnologías y sistema de gestión, apoyando constantemente la interacción y facilitando el flujo de información entre los auditados y auditores.

En esta dirección fueron auditados los procesos del sistema de gestión que impactan directamente los servicios de acreditación, es decir, dirección, gestión del desarrollo y conocimiento, prestación del servicio, gestión de experiencia al cliente, y gestión de recursos, los cuales permiten de asegurar la cohesión en las diferentes etapas del servicio de acreditación de los esquemas de:

- ✓ Laboratorios de Calibración – ISO/IEC 17025 (LAC)
- ✓ Laboratorios de Ensayo – ISO/IEC 17025 (LAB)
- ✓ Laboratorios Clínicos – ISO 15189 (LCL)
- ✓ Proveedores de Ensayos de Aptitud – ISO/IEC 17043 (PEA)
- ✓ Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión – ISO/IEC 17021-1 (OSG)
- ✓ Organismos de Certificación de Producto – ISO/IEC 17065 (CPR)
- ✓ Organismos de Certificación de Personas – ISO/IEC 17024 (OCP)
- ✓ Organismos de Validación / Verificación de Gases de efecto invernadero –ISO 14065 (GEI)

Los objetivos de esta evaluación fueron:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos de Norma ISO/IEC 17011:2017 y las disposiciones que definen los documentos del Sistema de Gestión de ONAC, a través de sus procesos internos y en desarrollo de la actividad de acreditación.
- Evaluar el desempeño de ONAC en el ejercicio de sus actividades de acreditación.
- Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de ONAC.

Como resultado de esta auditoría, se identificaron 9 no conformidades y 10 preocupaciones, y para atender estos hallazgos se realizaron talleres con equipos interdisciplinarios que permitieron establecer las acciones necesarias para dar cumplimiento a los requisitos de la norma y del sistema de gestión, los cuales se encuentran en implementación.

Auditoría Interna a la Dirección Técnica Nacional

Para la auditoría en esta Dirección, el equipo auditor estuvo conformado por 5 auditores técnicos internos y 3 auditores en entrenamiento, quienes desarrollaron el ejercicio de auditoría entre el 5 de noviembre y el 7 de diciembre de 2020, sumando un total de 16 días de evaluación. Al igual que la auditoría de la Dirección Técnica Internacional se empleó como técnica la auditoría remota.

Aquí también fueron auditados los procesos del sistema de gestión que impactan directamente en los servicios de acreditación: dirección, gestión del desarrollo y conocimiento, prestación del servicio, gestión de experiencia al cliente, y gestión de recursos, en los esquemas de acreditación de:

- ✓ Organismos de Inspección – ISO/IEC 17020
- ✓ Centros de Diagnóstico Automotor–CDA- ISO/IEC 17020
- ✓ Centros de Reconocimiento de Conductores –CRC- ISO/IEC 17024
- ✓ Entidades de Certificación Digital –CEA-3.0-7 (Antes CEA-4 1-10)
- ✓ Organismos Autorizados de Verificación Metrológica CEA 3.0-14 - CEA 3.0-15

Los objetivos de esta auditoría fueron:

- Verificar el cumplimiento de los requisitos de Norma ISO/IEC 17011:2017 y las disposiciones que definen los documentos
- del Sistema de Gestión de ONAC, a través de sus procesos internos y en desarrollo de la actividad de acreditación.
- Evaluar el desempeño de ONAC en el ejercicio de sus actividades de acreditación.
- Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de ONAC.

Como resultado de esta auditoría, se identificaron 9 no conformidades y 8 preocupaciones y para atender los hallazgos se realizarán los talleres con equipos interdisciplinarios en el mes de febrero de 2021.

Finalizada cada una de las auditorías y como parte de la mejora, se realizó una encuesta de percepción a los auditados, para identificar los aspectos positivos y de mejora en el ejercicio, en particular en cuanto a las consideraciones del empleo de esta técnica de auditoría (remota). Los resultados han sido llamativos, pues en medio de las dificultades para interactuar presencialmente como es la costumbre, el empleo de esta técnica demostró que es una excelente alternativa

para mantener la integridad del sistema, asegurar el cumplimiento de los requisitos asociados a éste, permitir la integración de los equipos de trabajo en busca del objetivo: demostrar la conformidad en los procesos.

6.2.1. Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección es un mecanismo para asegurar la conveniencia, la adecuación y la eficiencia de los procesos en la organización. Dicha revisión se realiza pre-

sentando y analizando con la alta dirección los resultados de las auditorías internas, con el propósito de identificar posibles desviaciones en la implementación de la norma de acreditación y la consecución de los objetivos definidos en la planeación estratégica, facilitando así la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora.

La última revisión por la dirección efectuada en ONAC, tuvo lugar el 18 de diciembre de 2020 e incluyó los siguientes temas:

Tabla 6.2-1 Temas tratados en la Revisión por la Dirección 2020

PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2020	
1. ESTRATEGIA <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de los acuerdos de reconocimiento - Nuevos Servicios - Avance en proyectos para nuevos servicios 	2. EJERCICIO DE ACTIVIDADES ASOCIADAS AL RECONOCIMIENTO <ul style="list-style-type: none"> - Participación en foros internacionales - Implementación de habilitadores tecnológicos
3. EJERCICIO DE ACTIVIDADES DE ACREDITACIÓN <ul style="list-style-type: none"> - Nuevos alcances y sub-alcances acreditados - Imparcialidad 	4. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción - Apelaciones a No Conformidades, planes de acción - Apelaciones a decisiones del comité de acreditación - Quejas en contra la gestión de los OEC acreditados - Quejas en contra la gestión de ONAC
5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE ONAC <ul style="list-style-type: none"> - No Conformidades en el Sistema de Gestión de ONAC - Acciones de seguimiento previas como resultado de revisiones por la dirección 	6. ANÁLISIS Y MEJORA DE LA GESTIÓN DE ONAC <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones con asociaciones, gremios o representantes de OEC y otras partes interesadas - Balance General de los Planes de Mejoramiento

De esta revisión se acordaron 11 acciones con los directores, para desarrollar en 2021, enfocadas principalmente en la mejora del sistema y sus procesos, la mejora de los servicios y el proceso de acreditación, de acuerdo con la norma ISO/IEC 17011 y con las expectativas de las partes interesadas.

• Mejoramiento continuo

En procura de asegurar el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico apoyados en los tres pilares de “Excelencia Operacio-

nal”, “Organización que Aprende” y “Servicio Excepcional”, ONAC busca fortalecer la eficiencia, calidad y oportunidad de la ejecución de la operación, lo cual incluye implementar una cultura de excelencia al interior de la organización, abarcando gestión por procesos, gestión del riesgo, continuidad de la prestación de los servicios, seguridad de la información, medición de objetivos e indicadores para la toma de decisiones, basados en un Sistema de Gestión que permita fortalecer el control organizacional.

Es así como, desde el plan de trabajo de la Coordinación del Sistema de Gestión, se tiene como meta, para el año 2021, el desarrollo e implementación de un Sistema Integrado de Gestión, conformado por las normas ISO 31000:2018 “Gestión del Riesgo-Directrices”, ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad”, ISO/IEC 27001:2013 “Sistemas de Gestión de la Seguridad de la información -SGSI” e ISO 22301:2019 “Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio”.

6.2. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

El crecimiento y la evolución de ONAC durante los últimos años, no solo se evidencia en la obtención de los reconocimientos internacionales, sino también en la frecuente participación de la organización en las actividades de las cooperaciones y foros internacionales en esta materia, en la incursión de la actividad acreditadora en nuevos sectores económicos y el posicionamiento de la evaluación de la conformidad, fortaleciendo cada día más la gestión que realiza la organización.

Por lo anterior, ONAC está comprometido con la promoción de la calidad como estrategia de competitividad e innovación, a través de la constante actualización, desarrollo y oferta de nuevos servicios, que permitan cubrir las demandas de evaluación de la conformidad acreditada y entregarle al mercado herramientas que le proporcionen valor agregado. Así mismo, ONAC trabaja día a día, para que los empresarios puedan acceder a un mayor número de mercados nacionales y globales, para que los compradores puedan adquirir bienes y servicios con los más altos estándares de calidad.

De esta manera, el área de Investigación y Proyectos de ONAC, dentro de la Dirección de Gestión, Desarrollo y Mejora, trabaja

El fortalecimiento del sistema de gestión más allá de los requisitos de la norma ISO/IEC 17011 con las normas mencionadas supone un gran reto para ONAC, que se verá reflejado en el mejoramiento del desempeño de sus procesos y el control organizacional y finalmente en la relación directa con sus partes interesadas.

permanentemente para entregar soluciones innovadoras que brinden confianza en la calidad, ayuden a mantener y mejorar la competencia de los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) y den respuesta a los retos que plantean los frecuentes cambios del entorno ambiental, socio económico y las exigencias del mercado, a partir de los dos siguientes grandes procesos:

A. Desarrollo de nuevos servicios de acreditación

Cubrir la demanda de servicios de acreditación identificada en el mercado, ofrecer servicios que incrementen la competitividad y se ajusten a las necesidades actuales del país, faciliten el comercio y ofrezcan al consumidor garantías, son algunos de los criterios para el desarrollo de nuevos servicios en ONAC, además de apoyar el cumplimiento de los intereses legítimos del gobierno nacional, tales como: proteger la vida, la salud y el medio ambiente, así como promover un mayor desarrollo de la ciencia y la tecnología.

De modo que, a través del desarrollo de nuevos servicios de acreditación, ONAC apoya la estrategia nacional de competitividad y desarrollo, incrementando la cobertura de

la acreditación en diferentes sectores productivos, tanto en campos reglamentarios como voluntarios. Así mismo, contribuye al crecimiento de la infraestructura de calidad y al fortalecimiento de los acuerdos de reconocimiento suscritos con las Cooperaciones Internacionales de acreditación de las cuales ONAC es miembro.

B. Mejora continua de los esquemas de acreditación

La obtención y mantenimiento de acuerdos de reconocimiento internacional, son algunos de los propósitos fundamentales para ONAC, dado que a través de estos se ratifica que el organismo y su proceso de acreditación cumple con los requisitos de la norma internacional ISO/IEC 17011 y con los requisitos de acreditación definidos por las cooperaciones internacionales de acreditación, permitiendo que los resultados de evaluación de la conformidad acreditados por ONAC sean reconocidos internacionalmente por los demás países suscritos a dichas Cooperaciones.

Estos acuerdos de reconocimiento fortalecen la aceptación de los resultados y/o certificaciones emitidos por organismos evaluadores de la conformidad acreditados en mercados internacionales, lo que representa la aceptación mutua de la competencia de estos organismos acreditados por organismos miembros de las cooperaciones internacionales, facilitando el acceso de productos nacionales a mercados externos, con menores tiempos y costos de transacción.

Como resultado de esto, ONAC establece estrategias para el mejoramiento continuo de los esquemas de acreditación, tales como, la participación activa en las **reuniones, comentarios y votaciones** de las Cooperaciones Internacionales (IAF, ILAC, IAAC) en su calidad de miembro signatario, permitiéndole a ONAC estar siempre al tanto de actualizaciones, cambios o nuevos requisitos definidos a nivel mundial en materia de acreditación.

De esta manera, el área de Investigación y Desarrollo es la encargada de apoyar la implementación, actualización y mejoramiento de los esquemas en ONAC, así como de gestionar todas las actividades relacionadas con las Cooperaciones Internacionales.

Igualmente, con el fin de mantener actualizados los servicios de acreditación en los diferentes alcances relacionados con las regulaciones que emiten requisitos de calidad en el país, ONAC realiza **seguimiento a los cambios** en resoluciones, decretos, reglamentos técnicos y documentos normativos en general, que son emitidos por organismos reguladores y que impactan el ejercicio de la acreditación. Así mismo, participa en la construcción o actualización de dichas normativas, contribuyendo al desarrollo de temas relacionados con la evaluación de la conformidad y la acreditación.

C. Evaluación de idoneidad de actividades de evaluación de la conformidad sujetas a acreditación

En consideración a la inclusión del concepto de “idoneidad” de las actividades de evaluación de la conformidad sujetas a acreditación en la última versión de la norma ISO/IEC 17011, desde el área de investigación y desarrollo se ha seguido fortaleciendo el procedimiento de determinación de idoneidad, el cual tiene como finalidad establecer si una actividad de evaluación de la conformidad cumple los parámetros técnicos, la gestión imparcial y competente de operación del esquema de evaluación de conformidad para ser sujeto de acreditación por parte de ONAC.

En la Coordinación de Investigación y Proyectos, seguimos fortaleciendo día a día nuestros procesos en pro de apoyar la gestión de ONAC para brindar servicios idóneos, actualizados y alineados con las tendencias internacionales en temas de calidad.

6.2.1. Participación de ONAC en actividades de interés para la acreditación y para el desarrollo institucional

Con el fin de promover el conocimiento de las buenas prácticas de acreditación internacionales para el desarrollo de la organización y garantizar el mejoramiento continuo en los esquemas de acreditación, ONAC participa continuamente en actividades de interés para la acreditación a nivel nacional e internacional, a través de las Cooperaciones Internacionales de Acreditación.

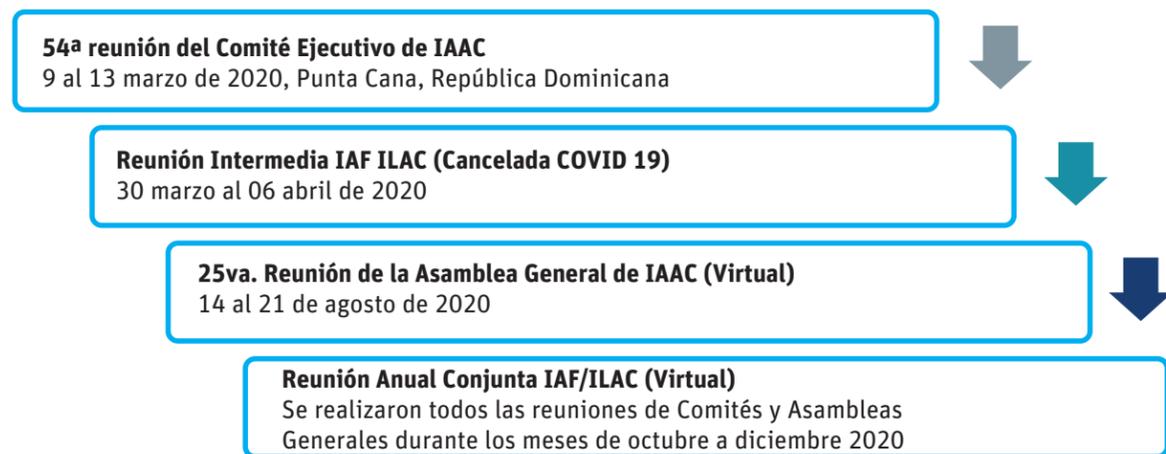
Adicionalmente, es partícipe en escenarios regionales como lo son los comités de la Comunidad Andina – CAN; y a nivel nacional, contribuye a la difusión del rol del Subsistema Nacional de la Calidad – SICAL, al buen uso de la evaluación de la conformidad y a la integración y adopción de la acreditación, como instrumento estratégico de desarrollo, en diferentes sectores económicos y regulaciones nacionales.

6.2.2. Participación de ONAC En Reuniones de las Cooperaciones Internacionales de Acreditación

Parte de los compromisos que adquiere ONAC al ser miembro signatario de los acuerdos de reconocimiento de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC), el Foro Internacional de Acreditación (IAF) y la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC), es la participación activa en la emisión de votaciones, revisión de documentos y otras actividades, como revisión de informes de evaluaciones pares de otros organismos de acreditación o cooperaciones regionales, respuesta a encuestas, revisión de la agenda de las reuniones de comités, y asamblea general, entre otras.

Gracias a esta participación activa, ONAC se mantiene al día en las discusiones de los diferentes esquemas de evaluación de la conformidad y se encuentra preparado para adaptarse a los cambios que surgen en las cooperaciones, los cuales son lineamientos para la mejora continua de la acreditación.

Durante el 2020, dada a la situación mundial de la pandemia COVID-19, presencialmente solo se desarrolló 1 de las 4 reuniones de las Cooperaciones Internacionales, las restantes se desarrollaron de manera virtual, como se muestra a continuación:



Comité Ejecutivo de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC)

El Comité Ejecutivo de IAAC se reunió en Punta Cana, República Dominicana, del 09 al 13 de marzo de 2020. ONAC estuvo presente con la asistencia de Ferney Chaparro, Director de Gestión, Desarrollo y Mejora, Mauricio Rodríguez, Director Técnico Internacional y Diego Rodríguez, Director Técnico Nacional.

Dentro de la agenda del evento, los miembros de IAAC analizaron y tomaron decisiones sobre el brote de COVID-19 y su impacto potencial para los organismos de acreditación y los organismos de evaluación de la conformidad en la región.

El Comité MLA de IAAC, acordó:

- Que IAAC deberá seguir las recomendaciones de las declaraciones actuales y futuras emitidas por IAF e ILAC y publicadas en sus sitios web con respecto al brote de COVID-19.
- Que cada Organismo de Acreditación documentará cómo abordará el impacto causado por el brote de COVID-19 y la aplicación de técnicas de evaluación alternativas para garantizar la competencia de los organismos de evaluación de la conformidad acreditados.
- Que cada Organismo de Acreditación documentará cómo abordará el impacto causado por el brote de COVID-19 y la aplicación de técnicas de evaluación alternativas para garantizar la competencia de los organismos de evaluación de la conformidad acreditados.

En la agenda también se incluyeron, a lo largo de la semana, las reuniones del Comité MLA, Grupo MLA, Comité Técnico, Comité de Gestión y los subcomités correspondientes a cada esquema de acreditación.

25ª Asamblea General de IAAC, reuniones de los Comités y Sub-Comités

Esta reunión fue llevada a cabo de manera virtual, del 12 al 21 de agosto de 2020. Gracias a la virtualidad de esta actividad, varios colaboradores de ONAC pudieron participar en las diferentes reuniones, principalmente se contó con la participación de Ferney Chaparro, Director de Gestión Desarrollo y Mejora, como presidente del Comité y Grupo MLA de IAAC, quien presidió las reuniones del Grupo MLA, Comité MLA; Alejandro Giraldo, Director Ejecutivo representante de ONAC, Diego Rodríguez y Mauricio Rodríguez, Directores Técnicos de ONAC.

Además de participar en la Asamblea General, se tuvo la oportunidad de participar en las reuniones de los subcomités de: Laboratorios, Certificación, Inspección, de Gestión de Evaluadores Pares (PEMS), entre otras.

Reunión y Asamblea General Conjunta IAF/ ILAC

Debido a la situación mundial de la pandemia COVID-19, el Foro Internacional de Acreditación - IAF y la Cooperación Internacional para la Acreditación de Laboratorios – ILAC decidieron realizar la Asamblea General y las reuniones de los comités y grupos de trabajo de manera virtual desde el 22 de octubre al 15 de diciembre 2020.

Al igual que en el caso de IAAC, gracias a la modalidad virtual de las reuniones, varios colaboradores de ONAC han podido participar en espacios como la Asamblea General de ILAC, el Comité de Acreditación de ILAC, el Comité de Inspección de ILAC y el Comité Técnico de IAF, reuniones donde se adelantaron diversas discusiones y reflexiones en torno a temas referentes al ejercicio de la acreditación en los diferentes esquemas de acreditación, los acuerdos de reconocimiento multilaterales, el análisis de nuevos desarrollos de servicios de acreditación, entre otros.

En la reunión del Comité Conjunto de Países en Desarrollo, ONAC contó con la representación de Ferney Chaparro, Director de Gestión, Desarrollo y Mejora, en su rol como presidente del Comité MLA de IAAC, compartiendo la experiencia de la Cooperación Interamericana de Acreditación – IAAC en función del fortalecimiento de su ejercicio en las Américas y presentando a ONAC como caso de éxito en la implementación de la

versión 2017 de la norma ISO/IEC 17011, entre otros avances del organismo.

Rol de participación de ONAC en las Cooperaciones Internacionales de Acreditación

En el año 2020, ONAC fue postulado y elegido para participar en los siguientes comités:

Cooperación Internacional	Cargos
IAAC	<p>- Presidente Comité MLA / Grupo MLA: Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora</p> <p>- Sub-Comité de Organismos de Inspección: Vicepresidente del subcomité, Diego Rodríguez – Director Técnico Nacional</p>
IAF	<p>- Comité MLA (MLA-C) (Multilateral Arrangement Committee): Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora</p> <p>- Comité Técnico IAF: Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora</p>
ILAC	<p>- Comité AMC (Arrangement Management Committee): Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora</p>
IAF/ILAC	<p>- Comité Conjunto IAF/ILAC para la Serie A de documentos: Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora</p> <p>- Grupo de trabajo conjunto Competencia de Evaluadores de OA: Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora</p> <p>- Grupo de trabajo documentos serie A y aplicaciones 17011: Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora</p> <p>- Comité de Comunicaciones y Marketing IAF/ILAC: Ángela Gómez – Asesora Dirección Ejecutiva y Comunicaciones; Laura Rivera – Profesional Experto Investigación y Desarrollo</p>

Adicionalmente, ONAC es miembro de los siguientes comités a nivel IAAC:

- Subcomité de Laboratorios
- Subcomité de Organismos de Certificación
- Subcomité de Organismos de Inspección
- Subcomité de Capacitación

6.2.3. Participación de ONAC en reuniones de la Comunidad Andina - CAN

La Comunidad Andina – CAN está compuesta por Bolivia, Ecuador, Colombia y Perú, que cuenta con diversos órganos e instituciones, cuyo objetivo es alcanzar un desarrollo integral, equilibrado y autónomo, mediante la integración andina, con proyección hacia

una integración sudamericana y latinoamericana.

ONAC en su rol de acreditador del país participa activamente en dos escenarios de la CAN: Comité Andino de la Calidad – CAC y la Red Andina de Acreditación – RAA. Escenarios en los cuales se hace representación de Colombia en temas relacionados con la acreditación, evaluación de la conformidad y a la infraestructura de la calidad, con el objetivo de fortalecer a nivel andino los requisitos de calidad y facilitar el comercio entre naciones.

En el mes de junio 2020, Colombia asumió la Presidencia pro tempore de la CAN (periodo 2020 – 2021), rol que ha permitido al país liderar las actividades de cada uno de estos dos escenarios. Las actividades que se han trabajado en el marco de estos dos grupos son:

Comité Andino de la Calidad (CAC)

El Comité Andino de la Calidad está compuesto por las entidades representantes de la infraestructura de la calidad de los países conformantes de la CAN: Ministerios de Comercio, Institutos de Metrología, Entidades de Normalización y Organismos de Acreditación. En este escenario se han trabajado en los siguientes temas:

- **Reglamento Andino de la Calidad**

Al finalizar el año 2020, se culminó la revisión del Reglamento Andino de la Calidad, documento en el cual se definen los requisitos mediante los cuales actúa este Comité. La aprobación de este reglamento se realizará a inicios del año 2021.

- **Revisión Reglamento Andino de Normalización**

En este documento se definen los requisitos mediante los cuales actúa la Red Andina

de Normalización, congregando las instituciones normalizadoras de los países de la CAN. A inicios de 2020, Colombia hizo una revisión y propuesta de ajustes en este reglamento, documento que se propuso para la revisión del CAC. La revisión de este reglamento se llevará a cabo en el 2021.

Red Andina de Acreditación (RAA)

La Red Andina de Acreditación congrega las entidades acreditadoras de los países de la CAN. Continuando el trabajo realizado en el 2019, donde se actualizó y aprobó el Reglamento Andino de Acreditación, gracias a la Presidencia Pro-Tempore que asumió Colombia, desde ONAC se han podido generar y liderar las siguientes actividades:

- **Plan de Trabajo RAA**

ONAC realiza una propuesta para el Plan de Trabajo Colombia para la Red Andina de Acreditación CAN 2020-2021, en donde se propuso como actividad principal del plan, la integración de los organismos de acreditación de los países que conforman la CAN:

- **Bolivia:** Dirección Técnica de Acreditación - Instituto Boliviano de Metrología (DTA-IBMETRO)
- **Ecuador:** Servicio de acreditación ecuatoriano (SAE)
- **Colombia:** Organismo Nacional de acreditación de Colombia (ONAC)
- **Perú:** Institución Nacional de Calidad – Dirección Acreditación (INACAL-DA)

Con la finalidad de fortalecer la infraestructura de la calidad a nivel andino y puntualmente en las siguientes actividades:

- ✓ Desarrollo y fortalecimiento de esquemas de acreditación
- ✓ Apoyo con organismos de evaluación de la conformidad acreditados para alcances y sectores específicos que necesiten los países

- ✓ Intercambio de profesionales técnicos con el fin de suplir necesidades para evaluaciones
- ✓ Creación de un buscador de organismos evaluadores de la conformidad acreditados por los OA de la CAN.
- ✓ Intercambio de experiencias con el fin de armonizar criterios de acreditación en los países
- ✓ Integración e uso de la información de los OA CAN

A partir de esta propuesta en el año 2020, ONAC lidera un grupo de trabajo técnico, conformado por las 4 naciones, relacionado a la armonización de criterios de competencia técnica de evaluadores y expertos técnicos, lo cual tiene como objetivo tener una base aceptada por los países de requisitos mínimos con los que deben contar los profesionales técnicos para poder realizar intercambios entre países y suplir necesidades para el ejercicio de evaluaciones de acreditación. En 2020 se pudo definir y aprobar los requisitos de dos esquemas de acreditación: acreditación de laboratorios de ensayo - ISO/IEC 17025, y acreditación de organismos de certificación de productos, procesos y servicios – ISO/IEC 17065.

- **Actividades para el 2021 CAN**

Dentro de las actividades planeadas se encuentran:

- ✓ **Decisión 506 “Reconocimiento y aceptación de certificados de productos que se comercialicen en la Comunidad Andina”**

Análisis de la derogación de la Decisión 506 a la luz de la actualización del Artículo 26 de la Decisión 850 “Sistema Andino de la Calidad”, donde se incluye la aceptación de todos los resultados de evaluación de conformidad emitidos por OEC acreditados por organismos acreditadores de la CAN.

- ✓ **Resolución 1885 “Requisitos de los evaluadores y expertos técnicos que auditan la ISO/IEC 17025”**

Actualización de la Resolución 1885, en la cual se propone ampliar el alcance de este documento a otros esquemas de acreditación, con la finalidad de seguir armonizando los requisitos de competencia de los profesionales técnicos (evaluadores y expertos técnicos de la CAN). Y adicionalmente, se propone incluir los lineamientos mediante los cuales se harán intercambios de profesionales técnicos en la región.

6.2.4. Participación de ONAC en el Comité de Evaluación de la Conformidad de la Organización Internacional de Normalización – ISO/CASCO

En el año 2020, desde el Comité Técnico 21 “Evaluación de la Conformidad” de ICONTEC, se aceptó la postulación de Ferney Chaparro, Director de Gestión, Desarrollo y Mejora, como representante de Colombia en el comité ISO/CASCO.

Debido a la actualización de la norma ISO/IEC 17043 “Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los Ensayos de Aptitud”, el Comité 21 de ICONTEC aceptó la participación de ONAC en el grupo de trabajo 57 de ISO/CACO, encargados de esta labor. Las reuniones se llevaron a cabo los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2020.

Adicionalmente, el Director Ejecutivo de ONAC, Alejandro Giraldo y Ferney Chaparro, Director de Gestión, Desarrollo y Mejora, se postularon, a través del Comité 21 de ICONTEC, para pertenecer al grupo de trabajo CASCO Toolbox de ISO, herramienta que sirve para un adecuado de las Normas y Guías Internacionales relevantes para la evaluación de la conformidad. La mayoría de estos documentos son desarrollados y publicados

conjuntamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC).

La combinación de un amplio alcance geográfico y desarrollo con un entorno de múltiples partes interesadas significa que la caja de herramientas CASCO es ampliamente apoyada y utilizada. De allí la importancia de pertenecer a este grupo para conocer de primera mano las tendencias en evaluación de la conformidad en el mundo.

6.2.5. PARTICIPACIÓN EN COMENTARIOS Y VOTACIONES DE DOCUMENTOS DE LAS COOPERACIONES INTERNACIONALES

En el año 2020, ONAC participó activamente en el envío de comentarios y votaciones

de diferentes actualizaciones a documentos y nuevos documentos emitidos por estas Cooperaciones, además de otras actividades convocadas por las Cooperaciones. Las Tablas de la 6.2.2-1 a la 6.2.2-5 presentan la relación de estas intervenciones.

En la siguiente tabla se puede evidenciar la participación de ONAC en las actividades de las cooperaciones internacionales de acreditación (realizado vs esperado), y una comparación entre el año 2019 y 2020. En esta se puede evidenciar un crecimiento en las actividades de las cooperaciones internacionales debido a la situación mundial de la pandemia COVID-19, la cual conllevó que se realizaran de manera virtual muchas más actividades.

Tabla 6.2.5-1 Participación de ONAC en las actividades de Cooperaciones Internacionales de Acreditación

TIPO DE ACTIVIDAD	IAF		ILAC		IAAC	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Revisión y comentarios a documentos	16 de 17	25 de 25	18 de 18	16 de 16	3 de 3	14 de 14
Votaciones realizadas	8 de 8	15 de 15	5 de 5	13 de 13	4 de 4	28 de 28
Otras actividades (Encuestas, Membresías, Revisión de Informes, Nominaciones, etc.)	38 de 38	44 de 44	20 de 20	21 de 21	12 de 12	18 de 18

Tabla 6.2.5-2 Participación de ONAC en comentarios y votaciones de las cooperaciones internacionales de IAF

ACTIVIDAD	INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM – IAF	
	CÓDIGO	NOMBRE
COMENTARIOS	MD 7	<i>IAF Mandatory Document for dealing with Fraudulent Behavior and Harmonization of Sanctions</i>
	MD 9	<i>Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485) (Draft Issue 4)</i>
	MD 13	<i>Amendments to IAF MD 13 Knowledge Requirements for Accreditation Body Personnel for Information Security Management Systems (ISO/IEC 27001)</i>
	MD X	<i>Criteria for the evaluation of Conformity Assessment Scheme</i>
	PR X	<i>Requirements for Producing IAF Mandatory Documents on Transitions (Issue 1)</i>
	ID 1	<i>Amendments to IAF ID1 Informative Document for QMS and EMS Scopes of Accreditation</i>
	ID 4	<i>Amendments to IAF ID4 Market Surveillance Visits to Certified Organizations</i>
	PL 3	<i>Policies and Procedures on the IAF MLA structure and expanding the IAF MLA scope (Issue 4)</i>
	ML 2	<i>General Principles on the Use of the IAF MLA Mark (Draft Issue 4)</i>
		<i>ISO/IEC 27006:2015 Amd 1:2020 Transition</i>
	<i>IAF MLA sub-scope extension for a private sector scheme owner - FSSC 22000</i>	
VOTACIONES	MD 11	<i>Withdrawal of IAF MD 11:2019</i>
	MD 13	<i>Knowledge Requirements for Accreditation Body Personnel for Information Security Management Systems (ISO/IEC 27001)</i>
	ID 1	<i>Informative Document for QMS and EMS Scopes of Accreditation</i>
	ID 4	<i>Market Surveillance Visits to Certified Organizations</i>
	ID 8, ID 9, ID 10, ID 11	<i>Withdraw IAF ID9, ID10, and ID11</i>
	PL 5	<i>Structure of the International Accreditation Forum, Inc. (Issue 7)</i>
	PL X	<i>General Principles for the Use of the IAF CERTSEARCH Mark (Issue 1)</i>
		<i>ISO/IEC 27006:2015 Amd 1:2020 Transition</i>
		<i>Acceptance of IFS Management GmbH (IFS) as an IAF Association Member</i>
		<i>2020-2025 IAF Strategic Plan</i>

Tabla 6.2.5-3 Participación de ONAC en comentarios y votaciones de las cooperaciones internacionales de ILAC

ACTIVIDAD	INTERNATIONAL LABORATORY ACCREDITATION COOPERATION - ILAC	
	CÓDIGO	NOMBRE
COMENTARIOS	P X	<i>ILAC Policy for cooperation between Accreditation Bodies</i>
	G17	<i>ILAC Guidelines for Uncertainty in Testing</i>
		<i>New FDA Proposal Would Establish Laboratory Accreditation Program for Food Testing</i>
		<i>Joint ILAC – CIPM Communication regarding the Accreditation of Calibration and Measurement Services of National Metrology Institutes</i>
VOTACIONES	P 10	<i>ILAC Policy on Metrological Traceability of Measurement Results</i>
	P 14	<i>ILAC Policy for Measurement Uncertainty in Calibration</i>
	G 3	<i>Guidelines for Training Courses for Assessors Used by Accreditation Bodies</i>
	G17	<i>ILAC Guidelines for Uncertainty in Testing</i>
	R 3	<i>ILAC Strategic Plan 2015-2020</i>
		<i>ISO/IEC 17025:2017 Transition recommendation</i>
		<i>ILAC Articles of Association and ILAC Bylaw</i>

Tabla 6.2.5-4 Participación de ONAC en comentarios y votaciones de documentos conjuntos IAF/ILAC

ACTIVIDAD	IAF / ILAC	
	CÓDIGO	NOMBRE
COMENTARIOS	A 3	<i>IAF/ILAC Multi-Lateral Mutual Recognition Arrangements (Arrangements): Template report for the peer evaluation of an Accreditation Body based on ISO/IEC 17011:2017</i>
		<i>IAF/ILAC Statement on Replacement of Assessments during the COVID-19 pandemic</i>
		<i>Document on peer evaluations under COVID-19 pandemic conditions for IAF-ILAC</i>
VOTACIONES	A 3	<i>IAF/ILAC Multi-Lateral Mutual Recognition Arrangements (Arrangements): Template report for the peer evaluation of an Accreditation Body based on ISO/IEC 17011:2017</i>

Tabla 6.2.5-5 Participación de ONAC en comentarios y votaciones de las cooperaciones internacionales de IAAC

INTER AMERICAN ACCREDITATION COOPERATION – IAAC		
ACTIVIDAD	CÓDIGO	NOMBRE
COMENTARIOS	PR 13	Membership Application Procedure
	MD 2	Policies and Procedures for a Multilateral Recognition Arrangement among Accreditation Bodies
		Guía para la identificación de riesgos en los OAs
		Guía para la determinación de la idoneidad de esquemas de evaluación de la conformidad
		Plan Estratégico de IAAC 2021-2025
VOTACIONES	PR 13	Membership Application Procedure
	AD 20	Executive Committee Terms of Reference
		Guide for Maintaining Metrological Traceability during COVID-19

6.2.6. Participación en documentos emitidos por la Organización Internacional De Normalización – ISO

Durante 2020, en el Comité Técnico 21 “Evaluación de la Conformidad” de ICON-TEC, del cual ONAC es presidente, se realizó el análisis y comentarios a las siguientes normas en proceso de actualización:

Tabla 6.2.6 Participación en documentos emitidos por la Organización Internacional de Normalización - ISO

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION - ISO	
CÓDIGO	NOMBRE
ISO/IEC 17000	Evaluación de la conformidad: Vocabulario y principios generales
ISO/IEC 17028	Evaluación de la Conformidad – Lineamientos y ejemplos de esquemas de certificación de servicios
ISO/IEC 17029	Evaluación de la conformidad: Principios generales y requisitos para organismos de validación y verificación
ISO/IEC 17030	Evaluación de la conformidad: Requisitos generales para marcas de conformidad de tercera parte
ISO/IEC 17033	Afirmaciones éticas e información de apoyo: principios y requisitos
ISO/IEC 17043	Evaluación de la Conformidad – Requisitos generales para ensayos de aptitud
ISO 9001	Revisión sistemática
ISO 14001	Revisión sistemática

6.2.7. Participación en análisis de reglamentación técnica y otros documentos nacionales

Durante el 2020, ONAC continuó gestionando el análisis y los comentarios de reglamentos técnicos y otros documentos normativos nacionales que influyen directa o indirectamente en actividades relacionadas con la evaluación de la conformidad, haciendo especial énfasis en los documentos de interés para la actividad de la acreditación. Esto con el propósito de garantizar la inclusión

de la acreditación y de la infraestructura de la calidad nacional en las normas, leyes, decretos y demás actos administrativos desarrollados en el país.

La participación de ONAC en el análisis y comentarios de documentos normativos está dada por invitación de la organización o por medio de la vigilancia tecnológica que realiza el área de Investigación y Desarrollo. En el 2020, se participó con el análisis y comentarios de documentos emitidos por las siguientes entidades:

Tabla 6.2.7- 1 Comentarios emitidos por ONAC para documentos de otras organizacionales

ENTIDAD	CANTIDAD DOCUMENTOS COMENTADOS
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	19
Superintendencia de Industria y Comercio	14
Ministerio de Salud	14
Ministerio de Transporte	12
OCDE	10
Ministerio de Energía	9
Instituto Colombiano Agropecuario - ICA	8
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	7
Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación	5
Departamento Nacional de Planeación - DNP	5
Organización Mundial del Comercio - OMC	3
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB	2
Ministerio de Defensa	2
Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG	2
Unidad de Planeación Minero-Energética - UPME	1
Instituto Nacional de Metrología de Alemania - PTB	1
Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial	1
Agencia Nacional de Seguridad Vial -ANSV	1
Instituto Nacional de Metrología - INM	1
Congreso	1
VERRA	1
Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1
Ministerio de Trabajo	1

Los comentarios propuestos se han realizado para los siguientes reglamentos técnicos:

Tabla 6.2.7- 2 Comentarios propuestos a Reglamentos Técnicos

ENTIDAD	NOMBRE DOCUMENTO NORMATIVO
MinCIT	<ul style="list-style-type: none"> - OCP – Acreditación SENA - Check in Certificado - RT Bebidas alcohólicas - RT alambre de acero, grafilado y mallas electrosoldadas para refuerzo de concreto. - RT del estampe original, etiquetado y aspecto físico de cilindros transportables - RT para algunos Gasodomésticos. - Borrador Reglamento Registro de Laboratorios - Modificación Decreto 1074 de 2015 – Referente a AIN - ARM con Ecuador - Intercambio iniciativas Chile - Política de turismo Sostenible - Sello de calidad “Certificado Empresa Biosegura Colombia” - Proyecto fortalecimiento de la calidad del camarón y la tilapia - Guía procedimientos de evaluación de la conformidad de la OMC - Resolución 1236 de 2017, relacionada con Normas técnicas de Calidad turística - Reglamento técnico sistemas de retención para uso en vehículos automotores - Reglamento técnico acristalamientos de seguridad - Reglamento gasodomésticos - Reglamento de emisiones de fuentes móviles de Min Ambiente
SIC	<ul style="list-style-type: none"> - AIN Gasodomésticos - RT Instrumentos de funcionamiento no automático - AIN requisitos de elegibilidad y obligaciones OAVM - AIN – Definición del problema control metrológico a instrumentos de medición - Régimen de transición control metrológico RT Taxímetros - AIN Definición del problema - Alcohóímetros, etilómetros o alcohosensores - AIN Taxímetros Electrónicos - Documento descripciones mínimas productos - cumplimiento de RT - AIN Requisitos OAVM - AIN Instrumentos de medición - AIN completo - Alcohóímetros, etilómetros o alcohosensores - AIN instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático - AIN reglamento técnico surtidores, medidores de combustibles líquidos - AIN Taxímetros electrónicos
MinSalud	<ul style="list-style-type: none"> - AIN y Reglamento técnicos de etiquetado alimentos - BPM Bebidas alcohólicas - Criterios microbiológicos alimentos y bebidas de consumo humano. - Prorroga vigencia RT de emergencia vajillas - Estándar semántico y codificación de dispositivos médicos - Requisitos sanitarios Dispositivos médicos bucales sobre medida - Requisitos etiquetado nutricional alimentos envasados consumo Humano - AIN Definición del problema - Vajillas - AIN Ácidos grasos-trans - AIN Sal para consumo humano - AIN requisitos atún - Requisitos pruebas de laboratorio (Point of care – POCT) - AIN Completo- Vajillas - Lineamientos técnicos Programa de Tamizaje neonatal

ENTIDAD	NOMBRE DOCUMENTO NORMATIVO
MinTransporte	<ul style="list-style-type: none"> - AIN cinturones de seguridad. - Proyecto de resolución de cinturones de seguridad - AIN “cintas retrorreflectivas”. - Proyecto de resolución “cintas retrorreflectivas”. - Criterios técnicos para la instalación de medios tecnológicos para la detección de presuntas infracciones al tránsito. - Certificado de Revisión Técnico Mecánica y de emisiones contaminantes virtual - Registro de los Organismos de Apoyo al Tránsito. - AIN acristalamiento de seguridad. - Proyecto de resolución acristalamiento de seguridad. - Criterios técnicos para vehículos de carga divisible. - AIN llantas neumáticas - Reglamento técnico llantas neumáticas.
OCDE	<ul style="list-style-type: none"> - Desclasificación Documento en BPL - Approval of OECD FAQ 5 - Questionnaires on Emerging Technologies in the context of GLP - Questionnaire on Computational Methods - Approval of Draft Terms of Reference (2021 to 2024) - Evaluation report on the GLP Compliance Monitoring Programme of the Czech Republic - Draft of the Advisory Document on Data Integrity - Quality Assurance and GLP Rép: OECD Quality sub group - OECD Advisory Document on GLP Data Integrity - Survey on the issuance of certificate of GLP compliance
MinEnergía	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización reglamentos RETIE y RETILAP - Draft Reglamento estaciones de Servicio - Ampliación plazo etiquetado de equipos acondicionadores de aire. - Criterios de calidad de combustible diésel ACPM - Reglamentación Quema & Venteos de gas - Hidrocarburos - Criterios técnicos exploración y explotación Hidrocarburos Costa afuera - Requisitos de calidad gasolinas básicas y oxigenadas - Reglamento de Seguridad en las Labores Mineras Subterráneas – Laboratorios - Reglamento de Higiene y Seguridad en las Labores Mineras a Cielo Abierto
ICA	<ul style="list-style-type: none"> - BPM productos farmacéuticos, ectoparasiticidas y desinfectantes de uso veterinario. - Implementación del Sistema Globalmente Armonizado (SGA) en etiquetado de Plaguicidas - Acuerdo ICA – Sistema de Autorización a terceros – SAT - Registro de laboratorios sector agropecuario - Registro plaguicidas químicos de uso agrícola - AIN - reglamento fertilizantes y acondicionadores de suelos - Registro de coadyuvantes de uso agrícola - Resolución registro de los predios de producción de vegetales
MinAmbiente	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad ambiental (Declaraciones Ambientales) - Estrategia Nacional de Calidad Turística - AIN Emisiones generadas por fuentes móviles terrestres - Registro de sustancias químicas (SGA) - Reglamento emisión de contaminantes- fuentes móviles terrestres - AIN - Reglamento emisión de contaminantes- fuentes móviles terrestres - Proyecto de resolución 1407 de 2018 – Retornabilidad de envases
ICONTEC	<ul style="list-style-type: none"> - ISO/IEC 17030 “Uso de marcas de tercera parte” - ISO/IEC 17030 “Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para las marcas de conformidad de tercera parte” - Revisión sistemática ISO 14001 - Traducción oficial ISO/IEC 17000:2020 - Revisión sistemática ISO 9001

ENTIDAD	NOMBRE DOCUMENTO NORMATIVO
DNP	- CONPES “Economía circular en los servicios de agua y saneamiento” - CONPES Comercio Electrónico - Propuestas CONPES “Reactivación económica” - CONPES “Política nacional de ciencia, tecnología e innovación” - Política para el control de la deforestación y gestión sostenible de los bosques
OMC	- Acreditación de laboratorio para análisis de alimentos - Reglamento bebidas alcohólicas - Requisitos para el registro y control de los Plaguicidas Químicos de Uso Agrícola
EAAB	- Propuesta inicial y final de la NS-100 “Requisitos para la evaluación de la conformidad en la recepción de los productos que adquiere la EAAB-ESP
MinDefensa	- Evaluación de la conformidad para elementos del sector defensa - Evaluación de la conformidad para armamento menor y equipo de protección
CREG	- Infraestructura de medición avanzada en el SIN - Reglamento plantas solares fotovoltaicas y eólicas en el SDL
UPME	- Certificado beneficios tributarios para los que desarrollen proyectos de gestión eficiente de la energía.
PTB	- Validación de los datos de acreditación
ONUDI	- Propuesta concurso para contrato de servicios – Acreditación alcance flexible
ANSV	- AIN Definición del problema – Sistemas de contención vehicular
INM	- Protocolo de Bioseguridad en los Laboratorios de Calibración y/o Ensayo
Congreso	- Banco Nacional de Datos Genéticos vinculados a la Comisión de Delitos Violentos de alto impacto
VERRA	- Comments on the TSVCM Draft Report for VVBs and accreditation bodies
MinTIC	- Proyecto de resolución de transparencia en el acceso a la información
MinTrabajo	- Resolución - firma electrónica del contrato individual de trabajo

6.2.8. Participación en mesas de trabajo de Regulación Nacional

ONAC participa activamente en reuniones con asociaciones, gremios o representantes de OEC y otras partes interesadas, así como

en mesas de trabajo con otros actores de la infraestructura nacional de calidad. A continuación, en la Tabla 6.2.5-1, se presenta un consolidado de las actividades en las que participó ONAC del mes de enero a octubre de 2020.

Tabla 6.2.8-1. Consolidado de participación de ONAC en reuniones con partes interesadas

Mes 2020	Entidad patrocinadora	Temática/propósito
Enero	Medicina Legal	Implementación de alcances flexibles para laboratorios acreditados por ONAC de esta entidad.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión para aclarar dudas respecto al reglamento técnico que define los contenidos máximos de sodio de los alimentos priorizados en el marco de la Estrategia Nacional de Resolución del consumo de Sodio.
	ONU Medio Ambiente	Reunión sobre la Alianza Ambiental de América
	ONUDI	Reunión para tratar los siguientes temas: - Elaboración de la guía de Equivalencias de Ensayos de Aptitud bajo lineamientos ILAC - Desarrollo del Esquema 17034 PMR. - Repositorio de LAC y LAB Reconocimiento BPL - OCDE
	FSSC 22000	Participación de ONAC en Webinar de actualización del portal de seminarios web FSSC 22000
	SIC	Reunión con ONAC para tratar el reglamento técnico para productos pre-empacados.
	DIAN	Acreditación de Firma Digital
	Ministerio De Transporte	Temas Varios y Ley Anti-trámites
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Comisión Intersectorial de la Calidad – CIC
	Febrero	ONU Medio Ambiente
INVIMA		Reunión sobre Reconocimiento BPL-OCDE
Rabino Nissim Hilu		Reunión sobre la certificación para productos Kosher.
One Kosher Internacional		Reunión sobre la certificación para productos Kosher.
ICONTEC		Participación en el Comité Técnico 21 Evaluación de la Conformidad.
ICA		Reunión sobre Reconocimiento BPL-OCDE
ICONTEC		Participación en el Comité Técnico de Cannabis
Asociación Colombiana De Ingenieros		Reunión sobre Organismos Validadores y Verificadores GEI
Organismo de Acreditación de Brasil (CGCRE)		Reunión con el CGCRE en el marco del acuerdo de Cooperación con ONAC, sobre la participación de los CDA en ensayos de aptitud.
OEC 17020 - 25RIG SAS		Reunión sobre la acreditación del OEC.
Jorge Santa Cruz		Reunión Contrato 117 De 2018 – Proyecto Sistematización del Proceso de Acreditación (SIPSO)
CONACYT, IRAM, OAA, EMA, INN, ECA		1ra Sesión Resolución IBSC 2019 10
SG Legal		Revisión Demanda Certificaciones S.A.
INACAL Perú		Participación Mesa De Trabajo
EPM (Región Metropolitana)		Problemática con OIN de gas en Medellín
Instituto Nacional de Metrología - INM	Reunión presentación propuesta de Guía INM sobre participación en EA	
CONFEOG - Organismos de Tránsito	Formación de un Organismos Certificador de Personas y su proceso de acreditación	
ONAC – Partes interesadas	Webinar - Resumen de gestión y participación de ONAC en Cooperaciones y Foros internacionales de Acreditación	

Marzo	ICA	Reunión referente al tema de autorización a terceros para la prestación de servicios definidos por el ICA.
	Global GAP	Reunión sobre el Día Mundial de la Acreditación "Inocuidad Alimentaria" – ONAC.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión sobre Agricultura ecológica.
	ICA	Reunión referente al sistema de tercerización.
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Participación en el Webinar panorama de los retardantes de llama en matrices poliméricas
	Ministerio de Salud y Protección Social	Discusión sobre Etiquetas de información alimenticia de comida chatarra
	Concejo Municipal de Funza-Cundinamarca	Aclaración consulta realizada respecto a los prestadores de servicios enfocados a tratamiento de aguas residuales y PTAR's (Plantas de tratamiento de aguas residuales).
	Centro de análisis del ciclo de vida y diseño sustentable	Participación en la presentación de la guía para la Evaluación de la Huella Ambiental del Café: Caso Colombia
	IDEAM	Reunión sobre acreditaciones IDEAM -ONAC
	Ministerio de Comercio	Discusión sobre el Pacto Verde de la Unión Europea
	FSSC 22000	Reunión sobre el programa FSSC 22000
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 21 Evaluación de la Conformidad.
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 14 Gestión Ambiental
	DNP / Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reunión para tratar sobre cuota extraordinaria OCDE
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación en la reunión de la Comisión Intersectorial de la Calidad – CIC para tratar temas referentes a: <ul style="list-style-type: none"> - Reglamentos Técnicos de Emergencia - Boletín Punto de Contacto - AIN Expost – Gasodomésticos Vigencia Certificaciones de Calidad
	SIC	Mesas de Trabajo SICAL: Descripción detallada de los productos sujetos a Reglamento Técnico.
	ANSV - MT - ANDI - SIC - Productores, comercializadores	Reglamento Técnico de Cascos
	SIC	Mesa de Trabajo SICAL: descripción de Productos sujetos a Reglamentos Técnicos
	RUNT	Interoperabilidad Sistema RUNT y ONAC
	IB METRO, OAA, EMA, INN, CONACYT, ECA, IRAM	Segunda sesión resolución IBSC 2019 10
	SIC - Superintendencia De Industria Y Comercio	Acreditación OAVM - METROLEGAL - Designación de básculas en arroceras
	SG LEGAL	Arbitramiento CERTIFICACIONES S.A.
	CONACYT, IRAM, OAA, EMA, INN, ECA	Tercera Sesión Resolución IBSC 2019 10
	Universidad Distrital Francisco José De Caldas	Catedra de Acreditación
	Ministerio de Transporte	Entrada En Vigencia Resolución 1080 DE 2019
	ONAC	Asamblea General de Asociados ONAC 2020
	ONAC	Reunión ONAC - Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - Reconocimiento BPL OCDE
	ONAC	Acercamiento con Ministra de Ciencia, Tecnología e Innovación, Mabel Torres. Presentación formal del organismo y explicación del rol del Ministerio dentro del Consejo Directivo de ONAC

Mes 2020	Entidad patrocinadora	Temática/propósito
Abril	ONU Medio Ambiente	Reunión de la AAA para presentar la iniciativa de ecoetiquetado regional, Alianza Ambiental de América a los miembros de la Red Iberoamericana de ACV con el fin de explorar áreas de colaboración entre ambas iniciativas.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reglamento del Comité Andino de la Calidad
	ONU Medio Ambiente	4a Reunión del Consejo y del Comité de Operación de la AAA
	INVIAS	Reunión sobre el proyecto Vías Inteligentes ITS trabajado por INVIAS.
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 21 Evaluación de la Conformidad, para continuar con el estudio de los siguientes documentos como adopciones idénticas: ISO/IEC TR 17028:2017. ISO/IEC 17029:2019 ISO/IEC TR 17032: ISO/IEC 17033:2019
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico de Cannabis
	ICONTEC	Participación Reunión del CTN 055 - Productos alimenticios diversos
	ASO-CDA	Participación en Webinar ASO-CDA
	Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones	Interoperabilidad Transfronteriza ADP
	ASOCEC	Webinar Videoconferencias Organismos De Inspección
	Ministerio De Transporte	Verificación Temas Pendientes para CDA y CRC Con ONAC
	Medicina Legal	Unificación Evaluaciones de OIN + Laboratorios De Calibración Y Proveedores De Ensayos De Aptitud
	SIC	Reglamento Técnico Instrumentos de Pesaje: Espacio de socialización.
	Consorcio SICOV-CRC	Reunión sobre la acreditación en CRC de acuerdo con disposiciones el Ministerio de Transporte.
	Homologado SICOV – CRC OLIMPIA IT	Reunión sobre la acreditación en CRC de acuerdo con disposiciones el Ministerio de Transporte.
	ASOCEC (LABORATORIOS)	Aclaración medidas implementadas mediante la emergencia sanitaria del COVID-19 y Participación en EA
	ONUDI	Webinar - Quality and Standards in the fight against COVID 19
	ONAC	Reunión con organismos de certificación, para atención de dudas sobre las medidas adoptadas por ONAC con motivo de COVID
ONAC	Reunión con Evaluadores ONAC, para atención de dudas sobre las medidas adoptadas con motivo de COVID	

Mes 2020	Entidad patrocinadora	Temática/propósito
Mayo	INVIAS	Reunión sobre el proyecto Vías Inteligentes ITS trabajado por INVIAS.
	ICA	Acreditación Laboratorios agropecuarios
	ECA	Reunión sobre Buenas prácticas de Laboratorio de la OCDE – ONAC-ECA
	DNP / ONUDI	Reunión referente al buscador de laboratorios en Colombia como parte de la Política Nacional de Laboratorios.
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 21 Evaluación de la Conformidad, en el que se trabajó el análisis de la votación ISO/IEC NO Guide 60 – Conformity assessment Code of good practice y la socialización metodológica para el estudio de documentos en votación internacional
	INACAL	Infraestructura de la Calidad & COVID 19
	PTB	Reunión respecto al subproyecto PTB - GEI Acreditación Colombia
	ANDI	Reunión ANDI y Cámara Cosméticos respecto a BPL OCDE
	UNESCO	Participación del foro Monitoreo del agua Colombia México
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación como panelista en el Webinar de información sobre el sello “Check in” y las condiciones de su otorgamiento
	ICONTEC	Comité Técnico de Normalización Actualización GTMD-0004-A3
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico de Cannabis
	Ministerio de Transporte	Reunión de validación con ONAC sobre requisitos de autorización homologados de especies venales
	Ministerio de Economía, Fomento Y Turismo - Chile	Reunión de apoyo TL Manager Chile
	Ministerio de Salud y Protección Social	Reunión de laboratorios de Pruebas y Ensayos
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión sobre creación e implementación del Sello de Bioseguridad “Check in Certificado”
	INM	Webinar Día Mundial de la Metrología
	ONAC / Universidad de Antioquia	Reunión con laboratorios acreditados de la U de Antioquia, para atención de dudas sobre las medidas adoptadas por ONAC con motivo de COVID
	MinCIT	Comisión Intersectorial de la Calidad
	ONUUDI	“Infraestructura de la calidad y comercio

Mes 2020	Entidad patrocinadora	Temática/propósito
Junio	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 21 Evaluación de la Conformidad
	SIC	Participación del proceso de evaluación que se viene adelantando al Reglamento Técnico Metrológico contenido en las Resoluciones 77506 de 2016 y 67759 de 2018, “Espacio de discusión sobre costos y beneficios de la regulación”
	Ministerio de Minas y Energía	Reunión sobre la regulación de dosimetría personal y el uso de laboratorios acreditados.
	Acueducto de Bogotá	Reunión sobre comentarios por parte de ONAC al documento NS-100 “Requisitos para la evaluación de la conformidad en la recepción de los productos que adquiere la EAAB-ESP”
	OMC	Participación en reunión preparatoria de la participación de Colombia en el próximo Comité MSF en Ginebra (Suiza).
	ICA	Acreditación laboratorios para el sector agropecuario
	UNIANDINOS	Regulación general del Cannabis medicinal en Colombia y foco de negocio aplicado a la operación
	INVIAS	Reunión respecto a requisitos técnicos y del esquema de certificación para el proyecto de vías inteligentes
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación Webinar Viceministerio de Turismo - Sello Check in Certificado
	OMC	Participación reunión Planeación Estratégica Comité MSF
	Acción climática	Reunión aclaración inquietudes ONAC sobre acreditación en OVVGEEI, Sistema de Gestión Ambiental, y otros sistemas de gestión.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión sobre la Ley de Inocuidad FSMA.
	Ministerio de Minas y Energía	Reunión sobre la regulación de dosimetría personal y el uso de laboratorios acreditados.
	Ministerio de Transporte	Validación esquema de certificación proveedores tarjetas preimpresas y láminas de seguridad.
	FEDECAS	Reunión aclaración inquietudes sobre ONAC.
	Secretaria De Gobierno Digital Perú	Prueba conceptual interoperabilidad transfronteriza firma electrónica avanzada
	Ministerio De Transporte	Reunión sobre la Resolución 6589 de 2019, en virtud de la cual, modifica la Resolución 3768 de 2013 por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Centros de Diagnóstico Automotor “CDA” para su habilitación, funcionamiento y se dictan otras disposiciones.
	Universidad de los Andes	Reunión de desarrollo del Servicio de Acreditación para Laboratorios de Ensayos de Cannabis
	Grupo Técnico en Química Instituto Nacional de Metrología-INM	Presentación de Guía de Ensayos de Aptitud - Mediciones Químicas
	ASOCEC	Reunión sobre dudas Circular ONAC No. 16 del 2020.
ONUUDI	Webinar Standards and Conformity Assessment in Covid times	
ONAC – Partes interesadas	Mes de la Acreditación sobre Inocuidad Alimentaria	

Mes 2020	Entidad patrocinadora	Temática/propósito
Julio	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 21 Evaluación de la Conformidad
	Inmunopharmos S.A.S	Reunión sobre estado de Reconocimiento en BPL OCDE
	Delivery Technologies Laboratory	Reunión sobre estado de Reconocimiento en BPL OCDE
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico de Cannabis
	Aerolíneas/Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.	Reunión para aclaración de dudas a las aerolíneas sobre el sello check-in certificado
	ONUUDI	Reunión sobre apoyo en el desarrollo del esquema de acreditación para productores de materiales de referencia (PMR)
	Quality and Safety Agrofoods	Reunión sobre estado del arte de FSMA
	ICA	Reunión de avance del CEA desarrollado para laboratorios agropecuarios
	SIC	Participación Webinar de buenas Prácticas para Descripción Mínima de Productos sujetos al cumplimiento de Reglamentos técnicos
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación en reunión de presentación de resultados del Comité sobre Medidas Sanitarias y Fitosanitarias de la Organización Mundial del Comercio -OMC-
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico de Cannabis
	FDA	Reunión para aclaración de dudas sobre FSMA
	Ministerio de Salud y Protección Social	Reunión con el Ministerio sobre dispositivos médicos y evaluación de la conformidad, a ser incluida en documento normativo sobre buenas prácticas de manufactura de estos productos, dando cumplimiento a lo dispuesto por el IAF MD8.
	ANLA	Reunión de aclaración de dudas sobre acreditación, evaluación de la conformidad y acuerdos de reconocimiento internacional, en el contexto de la regulación sobre bolsas plásticas en el país.
	INVIAS	Reunión de seguimiento de proyectos VIITS
	SEGURIDATA y DCOBYS	Reunión con José Luis Cabezas, INTERNACIONAL DCOBYS - acreditación ECD
	Ministerio De Transporte	Actualización Resolución 5228 de 2016 y Resolución 856 de 2020
	Ministerio De Transporte	Cumplimiento Resolución 5228 de 2016
	OEC OIN	Participación en el Webinar - levantamiento de suspensión de términos OIN - Gas
	RED GEALC - Laura Cabezas	Participación taller instalación de Firma y TL mánager
	RED GEALC	Participación Taller Colombia ARROBAFIRMA
	Cámara De Comercio Electrónico	Feria Electrónica - Participación charla Cámara De Comercio Electrónico
	Cámara Colombiana De La Energía: CCENERGÍA	Participación Charla Cámara Colombiana De La Energía - certificación producto e inspección RETIE en época de pandemia, medidas adoptadas por ONAC y el Gobierno Nacional
	OEC RTV Ibagué	Reunión - OEC CDA RTV Ibagué - 20-OIN-027
	Instituto Nacional de Metrología - INM	Reunión sobre equivalencia entre ensayos de aptitud.
	Ministerio de Minas y Energía	Reunión sobre ensayos Tubería EMT
	Instituto Nacional de Metrología - INM	Presentación propuesta clasificaciones ensayos químicos
	MinCIT	Reunión para renovación de Acuerdo Bilateral ARM Colombia - Ecuador
	MinCIT	Comisión Intersectorial de la Calidad

Mes 2020	Entidad patrocinadora	Temática/propósito
Agosto	Ministerio de Salud y Protección Social	Reunión con el Ministerio sobre dispositivos médicos y evaluación de la conformidad, a ser incluida en documento normativo sobre buenas prácticas de manufactura de estos productos, dando cumplimiento a lo dispuesto por el IAF MD8.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión sobre cambios Regulatorios UE - Efecto en Expo de Café
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico CTN 055 - Productos alimenticios diversos
	Ministerio de Transporte	Reunión con el Ministerio para revisión de comentarios de documento en consulta pública
	ANDI Asoplásticos	Reunión para revisión proyecto decreto: Gestión de sustancias químicas de uso industrial
	GQSP Perú	Reunión para presentación experiencias de ONAC en implementación de procesos virtuales para la acreditación.
	Corpohass	Reunión acercamiento Corpohass sobre Global GAP.
	Ministerio de Minas y Energía	Reunión sobre proyecto de Reglamento técnico Costa afuera.
	Ministerio de Minas y Energía	Reunión de explicación de requisitos ISO/IEC 17025 para dosimetría personal.
	ICONTEC	Participación en el comité técnico CTN 055, sobre revisión reglamento nutricional y frontal
	Ministerio de Minas y Energía	Reunión: aclaración de dudas proyecto de Reglamento técnico Costa afuera.
	Centro de Análisis de Ciclo de Vida y Diseño Sustentable	Participación en el seminario virtual para América Latina sobre Conservación, Comunidades y Desarrollo
	Verra	Participación como panelista en el seminario web Verra - El rol de los estándares internacionales en el mercado Colombiano de carbono
	Ecopetrol	Reunión sobre Organismos De Verificación OVVGEL
	ANSV	Participación en la mesa Técnica del AIN Frenos y Llantas de Motos
	ICONTEC	Participación en el comité técnico CTN 055, sobre revisión reglamento nutricional y frontal
	Duke University	Reunión sobre energía renovable y OVVs
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión Seguimiento Plan de Acción Clorpirifós - Expo Café a UE
	ONU Medio Ambiente	Participación del comité Interinstitucional sobre pintura con plomo proyecto ONU Medio Ambiente
	Ministerio de Transporte	Reunión revisión RTM Vehículos eléctricos- Verificación ONAC
	MinCIT	Segunda reunión del Comité Binacional de Reglamentación Técnica y Evaluación de la Conformidad Colombia - Ecuador
	ONUUDI	Participación en el "Global Quality and Standards Programme (GQSP) Global Meeting"
	ANDI	Participación en la Asamblea General ANDI
ONUUDI	Webinar "el futuro del sector plástico" GQSP	

Mes 2020	Entidad patrocinadora	Temática/propósito
	PTB	Reunión proyecto acreditación GEI
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reunión aclaración de dudas sobre Impuesto al Carbono Neutro
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Participación en evento de lanzamiento de la "Simulación de un Sistema de Comercio de Emisiones en Colombia"
	Ulrich Harmes	Reunión sobre intercambio de información para publicaciones en la página web de ONAC.
	ASOPARTES	Reunión sobre Reglamento técnico de frenos
	ICONTEC	Participación en el comité técnico C14 - Comité Gestión Ambiental + Economía circular
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reunión con la Dirección Cambio Climático sobre Impuesto al Carbono Neutro y la acreditación en OVVGEL
	INVIAS	Reunión con INVIAS sobre aclaración dudas ONAC
	ONU Medio Ambiente	Reunión sobre la participación de Colombia en la AAA.
	DNP	Mesa de Trabajo 2 Componente Aparato productivo - CONPES reactivación económica
	PTB	Reunión de cierre subproyecto de Biodiversidad y Cambio Climático del PTB - PEFC
	BID	Participación en la presentación de resultados del Índice Global de Innovación 2020 para Colombia
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reunión sobre Evento Conjunto OVV GEI
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Participación en taller de Simulación de un Sistema de Comercio de Emisiones en Colombia
	GQSP Colombia	Participación en el lanzamiento diagnóstico evento Calidad & Competitividad: Laboratorios, normas e infraestructura de la calidad para la Industria química
	Ministerio de Ciencia y tecnología	Participación en el Webinar Convocatoria Minciencias - INM para el Fortalecimiento de Capacidades de Laboratorios en Sectores priorizados
	ANSV	Revisión sobre certificación de organismos de apoyo al tránsito CALE
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Participación en taller de Simulación de un Sistema de Comercio de Emisiones en Colombia
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 21 Evaluación de la Conformidad
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reunión continuación sobre Evento Conjunto OVV GEI
	DNP	Participación reunión grupo Técnico de Residuos- conclusiones Clorpirifos
	ANSV	Revisión sobre certificación de organismos de apoyo al tránsito CALE
	ONU	Participación del comité Interinstitucional sobre pintura con plomo proyecto ONU Medio Ambiente
	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Reunión sobre firma digital transfronteriza
	OEC INCORREDES	Reunión sobre la acreditación del OEC INCORREDES
	OEC OLIMPIA IT SAS	Reunión dudas sobre suspensión cautelar
	ASOPARTES	Reunión sobre el cumplimiento del Reglamento Técnico de Frenos
	Superintendencia de Industria y Comercio - SIC	Participación reunión retroactividad de Reglamentos Técnicos
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Comisión Intersectorial de la Calidad - CIC

Mes 2020	Entidad patrocinadora	Temática/propósito
Octubre	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión servicios de laboratorio - Plan de trabajo Clorpirifos
	ANSV	Revisión sobre certificación de organismos de apoyo al tránsito CALE
	Ministerio de Salud y Protección Social	Reunión sobre la inclusión de evaluación de la conformidad en resolución sobre grasas trans en alimentos.
	Ministerio de Salud y Protección Social	Reunión de revisión y reconfiguración del Pacto del Sector Químicos
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Participación en taller de Simulación de un Sistema de Comercio de Emisiones en Colombia
	PTB	Reunión cierre proyecto PEFC - PTB
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Obstáculos Técnicos Comercio - Junta Nacional de Comercio de Suecia (NBT)
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión de revisión del procedimiento de evaluación de la conformidad.
	FSSC 22000	Inocuidad Alimentaria FSSC 22000
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Participación en taller de Simulación de un Sistema de Comercio de Emisiones en Colombia
	ANSV	Revisión sobre certificación de organismos de apoyo al tránsito CALE
	FSSC 22000	Evento "Harmonization Conference 2020 - FSSC 22000"
	ICONTEC	Participación conferencia Economía Circular
	Colombia productiva	Reunión Pactos por el Crecimiento y la Generación de Empleo del sector Químicos
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión de controles oficiales en puerto de la UE
	Acueducto de Bogotá	Reunión de Observaciones a la norma técnica NS-100
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación foros SICAL- Acreditación: Pilar de la Confianza en la Calidad
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación foros SICAL- Reactivación empresarial con calidad (Productividad / Acreditación)
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Mesa Externa Seguimiento Plan de Trabajo Clorpirifos UE
	Colombia productiva	Participación en la reunión Preoperativa de la Macrorueda Américas
	Digital Curation Centre	Participación en el "Workshop 2020 International Dcc Conference"
	Instituto Nacional de Metrología - INM	Grupo Técnico Temático de Incertidumbre.
	SAE - Instituto Nacional de Calidad - INACAL Perú	Reunión de Integración de OA de la CAN (Competencias CPR)
	SENA	Mesa sectorial de Gas
	Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV	Adopción de RT por parte de la ANSV
	MINCIT - MINMINAS - Instituto Nacional de Metrología	Propuesta de implementación del programa QA/QC de los combustibles líquidos - MINENERGÍA
	Ministerio de Minas y Energía	Certificación de EDS Frontera
OSAKA	WEBINAR Adopción de las regulaciones de UNECE para las empresas colombianas, caso R90 Replacement braking parts (motocicletas)	

Mes 2020	Entidad patrocinadora	Temática/propósito
Noviembre	ProColombia	Participación en la Macrorrueda Internacional de las Américas 2020
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	V Reunión del Comité Binacional de Reglamentación Técnica y Evaluación de la Conformidad Colombia – Ecuador
	PTB	Reunión proyecto Artical II
	Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Reunión sobre el Conpes de comercio electrónico
	ICONTEC	CT 10 Gestión de la Calidad - Reunión comité
	IDEAM	Mesa de trabajo IDEAM – ONAC acreditación
	ANAGEA	Reunión ONAC / ANAGEA
	SICAL	Foros SICAL - Política nacional de reactivación del aparato productivo nacional
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	VI Reunión del Comité Binacional de Reglamentación Técnica y Evaluación de la Conformidad Colombia – Ecuador
	INVIAS	Reunión ONAC – INVIAS proyecto de reglamento técnico
	ICONTEC	Reunión del CTN 055 - Productos alimenticios diversos
	IDEAM	2da Mesa de Trabajo IDEAM ONAC acreditación
	PEFC	Conferencia respecto a PEFC
	ONAC	Webinar OVV GEI
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reunión Mod. Resolución 1407 de 2018
GLOBAL G.A.P.	Accreditation Body Meeting 2020	
Diciembre	PTB	3er Taller proyecto Artical II
	RAA	Comité interinstitucional sobre pintura con plomo
	ANSV	AIN – Sistemas de contención vehicular
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 21 Evaluación de la Conformidad
	PTB	Reunión respecto a PEFC
	ANSV	Evaluación de la conformidad CALE
	INM	POA RAEE y sustancias peligrosas en laboratorios.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión Estrategia Sector Banano - Cambios regulatorios de LMR en la UE
	ICONTEC	Reunión Comité 052 Cacao, chocolate y productos de confitería
	SIC	Barra académica – conoce sobre la acreditación

6.2.9. Participación en eventos internacionales

Con el fin de fortalecer la oferta de servicios de ONAC y así mismo, fortalecer la infraestructura de la calidad a nivel de país, región (Américas) y a nivel internacional, diversas entidades internacionales tales como el Instituto Nacional de Metrología de Alemania (PTB por sus siglas en alemán), la Organiza-

ción de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial - ONUDI, la Organización de las Naciones Unidas - ONU, *Korea International Cooperation Agency* – KOICA, entre otras, han invitado a ONAC a participar en diversos proyectos, con el fin de alcanzar objetivos relacionados con la calidad en Colombia. Dentro de las actividades en las que participó ONAC en el año 2020, se cuentan los eventos que se muestran en la Tabla 6.1.10-1.

Tabla 6.2.9-1 Participación de ONAC en eventos

REALIZADOR DEL EVENTO	NOMBRE	FECHA Y LUGAR
IAAC	Foro actividades OA frente COVID-19	17 de abril y 18 de mayo Virtual
VERRA	El rol de los estándares internacionales en el mercado colombiano de carbono	20 de agosto Virtual
ONUDI	Calidad & Competitividad: Laboratorios, normas e infraestructura de la calidad para la industria química	17 de septiembre Virtual
CAN	Infraestructura de la calidad y acreditación en los países de la CAN	25 de septiembre Virtual
SENA	2º workshop de servicios tecnológicos SENA. Industria 4.0 oportunidades y desafíos para la transformación de los servicios tecnológicos	27 y 28 de agosto Virtual
SICAL	Foros SICAL: Acreditación: pilar de la confianza en la calidad	27 de octubre Virtual
INM – MINCIENCIAS	Webinar convocatoria fortalecimiento laboratorios de calibración	18 de septiembre Virtual
ProColombia	Macrorrueda de las Américas. Asesoría a empresarios	03 al 13 de noviembre Virtual
Colombia Productiva	Webinar Acreditación pilar para la reactivación económica	10 de noviembre Virtual
ONAC – PTB – Min Ambiente	“Validación y verificación de gases de efecto invernadero GEI: actividad clave para la protección del medio ambiente y creación de oportunidades en el mercado de carbono”	19 de noviembre Virtual
ONU Medio Ambiente	Reuniones avance Alianza Ambiental América - Etiquetado Ambiental Tipo I & Tipo III	
PTB	Reuniones avance Proyecto ARTICAL II Fortalecimiento Infraestructura de la Calidad en Colombia	
	Reuniones avance Proyecto OVVGEI Perú, Paraguay y Colombia	

6.2.10. DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS DE ACREDITACIÓN

Como parte de la ejecución del objetivo estratégico para el fortalecimiento de la oferta de servicios en ONAC y con base en el procedimiento para el desarrollo de nuevos servicios, se han desplegado diversas iniciativas para la creación de nuevos esquemas de acreditación y subalcances, con el fin de atender necesidades de los usuarios y tendencias identificadas en el mercado.

Énfasis en Nuevos Mercados

En el 2020, ONAC siguió fortaleciendo la gestión de apertura de nuevos mercados, identificando oportunidades de optimización, relacionadas con las acreditaciones y certificaciones dobles que se realizan en el país, como es el caso de:

- **IDEAM:** Que acredita laboratorios de agua, suelo y aceites dieléctricos, sin contar con el valor agregado del reco-

nocimiento internacional. Parágrafo 2º del artículo 2.2.8.9.1.5 del Decreto 1076 de 2015.

- **INVIMA:** Que certifica procesos HACCP a empresas productoras de alimentos y medicamentos, sin contar con el reconocimiento internacional y con normativa nacional no aplicable internacionalmente. Decreto 3075 de 1997.

Quien certifica que productos cosméticos cumplan con requisitos sanitarios correspondientes con normativa nacional no aplicable internacionalmente.

- **ICA:** Que certifica Buenas Prácticas Ganaderas, Acuícolas y de Agricultura, con escasa capacidad y sin contar con el reconocimiento internacional. Decreto 1840 de 1994.
- **ICONTEC:** Que acredita laboratorios clínicos, con alcance limitado. Decreto 903 de 2014, Resolución 2082 de 2014, Resolución 2427 de junio de 2014.

Este trabajo se ha venido realizando en pro de evitar dobles procesos, trámites y gastos en recursos innecesarios por parte de la industria, así como el uso de normativa que aplica únicamente para Colombia y no es reconocida a nivel internacional. Todo ello, a su vez, con el objetivo de divulgar el valor agregado del ejercicio de ONAC y de su acreditación, y el uso de estándares internacionales reconocidos, los cuales permiten que los acuerdos de reconocimiento internacional con el Organismo, puedan ser usados para facilitar la aceptación de resultados de evaluación de la conformidad acreditados, a nivel internacional.

Para cada uno de los casos, se propuso, en cada una de estas instituciones, hacer uso de la infraestructura de calidad del país, con el fin de que estas entidades se puedan apoyar en organismos de evaluación de la conformidad debidamente acreditados, ayudando a cumplir los objetivos de regulación definidos por cada una de estas instituciones, de la siguiente manera:

Tabla 6.2-10-1 Identificación de actividades de evaluación de la conformidad y acreditación, llevadas a cabo por parte de otras instituciones en el país.

Institución	Norma Internacional aplicable
IDEAM	ISO/IEC 17025 "Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayos y calibración". Esquema en el que ONAC actualmente presta el servicio de acreditación y cuenta con reconocimiento internacional MLA de IAAC e ILAC.
INVIMA	- ISO 22000 "Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria" Sub alcance en el que ONAC actualmente presta el servicio de acreditación y cuenta con reconocimiento internacional MLA de IAAC e IAF. - Reconocimiento en Buenas Prácticas de Laboratorio de la OCDE. Programa Nacional de Monitoreo ONAC. Servicio del cual se solicitó evaluación para reconocimiento internacional por parte de la OCDE.
ICA	- Global G.A.P. Esquema privado reconocido internacionalmente de Buenas Prácticas Agrícolas (G.A.P.) para la producción agropecuaria. subalcance en el que ONAC actualmente presta el servicio de acreditación y con el que se podría optar por el reconocimiento internacional MLA de IAAC e IAF. - Reconocimiento en Buenas Prácticas de Laboratorio de la OCDE. Programa Nacional de Monitoreo ONAC. Servicio del cual ya se solicitó evaluación para reconocimiento internacional por parte de la OCDE.
ICONTEC	- ISO 15189 "Requisitos para la calidad y competencia de laboratorios clínicos". Esquema en el que ONAC actualmente presta el servicio de acreditación y cuenta con reconocimiento internacional MLA de IAAC e ILAC.

Nuevos Servicios

Debido a la situación mundial de la pandemia COVID-19, en el mes de marzo se detuvieron las actividades de desarrollo de servicios, retomándolas en el mes de agosto. En el primer semestre del año 2020, se desarrolló, de acuerdo al Plan de Desarrollo Anual 2020 aprobado, un subalcance para

el esquema de certificación de sistemas de gestión. También se desarrollaron nuevas áreas de acreditación para los esquemas de evaluación de la conformidad en los que ONAC ya presta el servicio de acreditación.

En la Tabla 6.3-2 se consolida la información por esquema de acreditación.

Tabla 6.2-10-2 Nuevas áreas por esquemas de acreditación

Esquema de Acreditación	Nuevos alcances	Descripción
Certificación de Sistemas de Gestión	Sistema de Gestión de Activos - ISO 55001	Este servicio busca apoyar a las empresas a la gestión eficiente y eficaz de sus recursos tangibles e intangibles, la gestión de su ciclo de vida para potencializar su valor, lo cual se evidencie en la optimización de recursos financieros.
ISO/IEC 17021-1		
Laboratorio de Ensayo	Ensayo de imbibición	Determinación de propiedades físicas y mecánicas de juguetes.
ISO/IEC 17025	Durabilidad de los juguetes accionados por la boca	
	Determinación de los niveles de presión sonora de emisión	
	Determinación de la velocidad máxima de diseño de los juguetes eléctricos destinados a montarse en ellos	
	Tapas de los cofres de juguetes	
	Ensayo ACD para identificar mezclas de café colombiano con Canephora	Identificación de mezclas de café tipo Canephora con el sistema de ensayo ACD (ácido-citrato-dextrosa).
	Determinación de la pérdida de masa a 105 °C	Determinar la pérdida de masa puede ser considerado, por convención, como un método para determinar el contenido de agua y puede ser utilizado como tal por acuerdo entre las partes interesadas, pero da resultados que son inferiores, en aproximadamente 1,0%, a los obtenidos con el método descrito en la ISO 1446.
Organismos de Inspección	Determinación Clínica médico-forense del estado de salud	Ejecutar valoraciones de las condiciones físicas de las personas por medio de solicitudes de la autoridad competente, a fin de emitir un dictamen médico informando sobre los hallazgos y su relación con los hechos investigados.
ISO/IEC 17020		
	Inspección de los Recipientes utilizados en la Distribución y Comercialización de Gas Licuado de Petróleo (GLP)	En cumplimiento de la Resolución 40304 del 2 de Abril de 2018 (Ministerio de Minas y Energía) "Por la cual establecen disposiciones aplicables a los recipientes utilizados en la distribución y comercialización de GLP"

Certificación de Personas ISO/IEC 17024	Perito certificado en antropología forense	Realiza análisis antropológico forense con fines de identificación y para coadyuvar a establecer causa, manera y mecanismo de muerte.
	Perito certificado en clínica forense	Realiza valoraciones periciales en clínica forense relacionadas con: embriaguez, edad clínica, valoración sexológica y lesiones según contexto: violencia interpersonal, intrafamiliar, maltrato infantil, accidentes de tránsito y violencia de género.
	Perito certificado en necropsias medicolegales	Realiza Necropsias Medicolegales en casos no complejos.
	Perito certificado en odontología forense	Realiza valoración odontológica forense en: personas, cadáveres y restos óseos del macizo craneofacial para: identificación de personas, análisis de lesiones (fatales y no fatales) y de huellas de mordedura; relacionados con: violencia interpersonal, intrafamiliar, sexual, de género, maltrato infantil y accidentes de tránsito. Además, coadyuva en la estimación de la edad clínica.
	Asesor inmobiliario	Conocer y comprender todo lo relacionado a los bienes raíces y su manejo en el mercado, de mediante el uso de las herramientas legales y contractuales que ameritan su gestión profesional, bajo la finalidad de implementar las estrategias comerciales, para ejecutar la captación, venta y alquiler de las propiedades., logrando satisfacer las necesidades habitacionales y comerciales de los clientes.

Reestructuración encuesta identificación de necesidades de nuevos servicios de acreditación

Pensando en mejorar el proceso de identificación de nuevas necesidades en el mercado relacionada a los servicios de acreditación, el cual realiza la Coordinación I&D para consolidar el plan anual de desarrollo, en el mes de octubre 2020 se lanzó, con apoyo del área de comunicaciones, una nueva propuesta de encuesta, la cual busca poder recopilar mucha más información de las partes interesadas encuestadas, de la siguiente manera:

Se crearon 4 encuestas diferentes, cada una dirigida a un público en particular, interesado en las actividades de ONAC y la acreditación.

- Organismos evaluadores de la conformidad (OEC)
- Entidades reguladoras (Ministerios, entidades de gobierno adscritas)

- Industriales y empresarios
- Profesionales técnicos y personal interno de ONAC

Lo anterior, con la finalidad de poder dirigirse con un lenguaje y nivel de conocimiento preciso para cada parte interesada, y de esta manera poder guiar más al encuestado respecto a las respuestas que se necesitan en ONAC, para identificar las necesidades latentes del mercado.

La encuesta fue dividida en secciones, en donde no solo se da la oportunidad al encuestado de decir el servicio que se necesita, sino que también se creó una sección con los servicios que están incluidos actualmente en el portafolio de servicios de ONAC, con la finalidad de hacer visible y promocionar los servicios que se prestan actualmente, para atraer potenciales clientes y poder generar demanda de servicios de evaluación de la conformidad acreditados. Adicionalmente, se dividieron los servicios por sectores económicos, para identificar los sectores

que necesitan más apoyo de la acreditación, y de esta manera poder hacer una promoción de servicios dirigida al sector realmente interesado.

Dentro de los objetivos que busca esta encuesta, se encuentran:

- Identificar necesidades del mercado relacionadas con:
 - Nuevas áreas de trabajo (sectores)
 - Nuevos servicios de acreditación
- Priorizar servicios identificados y trabajados anteriormente por la Coordinación I&D
- Recolectar información valiosa para ONAC y la promoción de servicios existentes
- Clasificar/sectorizar servicios de acreditación, con el fin de dirigir su promoción al público adecuado

La fecha de corte para la recolección de la información de la encuesta fue el 06 de noviembre 2020. Aun así, la encuesta estará disponible de manera permanente en el nuevo micrositio web de investigación y desarrollo, con el fin de dejar facilitarle a los interesados, compartir nuevas posibles áreas de desarrollo para la acreditación.

Del análisis de esta información se espera identificar los posibles servicios que harán parte del plan de desarrollo de servicios del año 2021.

Avances en proyectos para nuevos servicios

En el último semestre del año, la Coordinación I&D ha trabajado y tiene planificado iniciar el desarrollo de nuevas áreas de acreditación, para los siguientes esquemas en los que ONAC presta el servicio de acreditación:

Acreditación para Certificación en Sistemas de Gestión – ISO/IEC 17021-1

ISO 39001 – Sistema de gestión de la seguridad vial. Este sistema es una herramienta que contribuye a las organizaciones a minimizar las incidencias debidos al desarrollo de sus actividades de tráfico rodado. Este sistema es clave pues las consecuencias derivadas de no considerar y prestar la atención necesaria de la seguridad vial pueden ocasionar que un accidente menor se convierta en un accidente trágico.

Se realizó el estudio previo para ver la viabilidad técnica para el desarrollo del servicio en ONAC.

Ley de Modernización de Inocuidad de los Alimentos – FSMA.

FSMA de la FDA (La Administración de Medicamentos y Alimentos de Estados Unidos de Norteamérica) fue emitida en enero de 2011. FSMA tiene como objetivo transformar el sistema de inocuidad alimentaria, cambiando el enfoque actual: la industria debe utilizar medidas efectivas para prevenir la contaminación, en lugar de combatirla en los mercados.

Se realizó el estudio previo para ver la viabilidad técnica y financiera para que ONAC pueda ser aprobado por la FDA para prestar el servicio de acreditación para organismos de certificación.

Sistema de Gestión de Calidad Aeroespacial - AS9100.

AS9100 es el estándar internacional del Sistema de Gestión de Calidad para la industria de la Aviación, el Espacio y la Defensa (AS&D), creado por el IAQG. El estándar proporciona a los proveedores requisitos para crear y mantener un sistema de calidad integral para proporcionar productos seguros y confiables a la industria de ASD, así como requisitos de aviación civil y militar. El estándar AS9100 incorpora completamente la totalidad de la versión actual de ISO 9001:2015, al tiempo que agrega

requisitos relacionados con la calidad y la seguridad de este sector.

Se realizó el estudio previo para ver la viabilidad técnica para el desarrollo del servicio en ONAC.

Acreditación para Certificación de Productos, Procesos o Servicios – ISO/IEC 17065 Friendly BIZ. Este es un esquema privado para la certificación de los servicios de una organización como amigable con la comunidad LGBT, a través de un proceso de 5 etapas, en el cual se capacita y entrena al talento humano, y crea políticas institucionales de inclusión y normalización de la atención al cliente LGBT como consumidor potencial.

Certificación Halal. Es una certificación que garantiza la calidad de alimentos, productos y servicios según la normativa Halal, con el fin de determinar que los productos son aptos para ser consumidos por musulmanes. Este esquema privado asegura que los productos han sido producidos de conformidad con las normas de preparación y de los ingredientes aceptados en la forma de vida halal. El término Halal hace referencia al conjunto de prácticas permitidas por la religión musulmana y es comúnmente asociado a los alimentos aceptables según la ley islámica.

Acreditación para Validación y Verificación de Gases Efecto Invernadero – ISO 14065 Esquema CORSIA (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation).

Es un esquema de compensación y reducción de carbono para reducir las emisiones de CO2 de los vuelos internacionales, para frenar el impacto de la aviación en el cambio climático, creado por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

Su objetivo es tener un crecimiento neutro en carbono a partir de 2020. CORSIA utiliza instrumentos de política ambiental basados en

el mercado para compensar las emisiones de CO2: los operadores de aeronaves tienen que comprar créditos de carbono del mercado de carbono. A partir de 2021, el esquema es voluntario para todos los países hasta 2027.

Nuevos esquemas de acreditación

Productores de materiales de referencia - ISO/IEC 17034

Los materiales de referencia, son materiales que son suficientemente homogéneos y estables, con respecto a una o más propiedades específicas, los cuales son usados en un proceso de medición, siendo una pieza clave en el control de la calidad de los métodos de ensayo, ya que todos los laboratorios acreditados deben utilizarlos para el control de sus técnicas.

Los productores de materiales de referencia son organismos responsables de proyectar la planificación, gestión, y la asignación de una decisión, sobre los valores de una propiedad y las incertidumbres pertinentes, la autorización de los valores de la propiedad y la emisión del certificado u otras declaraciones para los materiales de referencia que producen.

Para el desarrollo de este nuevo esquema de acreditación, se contará con el patrocinio de la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial – ONUDI, el estudio previo y el plan de trabajo ya fue presentado y aprobado por esta organización, de esta manera el desarrollo del servicio iniciará en el 2021.

Organismos de validación y verificación bajo la norma ISO/IEC 17029

Esta norma internacional fue publicada en el 2019, y es aplicable a los organismos de validación/verificación de cualquier sector, que proporcionan la confirmación de que las declaraciones son acordes con respecto

al uso futuro previsto (validación), o están establecidas de manera veraz (verificación).

Este nuevo esquema de acreditación será sujeto de desarrollo en el año 2021, dada la publicación de la nueva versión de la norma ISO 14065 “Requisitos para los organismos que realizan la validación y la verificación de gases de efecto invernadero”, la cual será a finales de este año o inicios del 2021, y la cual, para su aplicación, tanto para la acreditación como para las actividades de validación y verificación, será necesaria la implementación de la norma ISO/IEC 17029. De esta manera, además de las actividades de verificación y validación de gases efecto invernadero, esta norma tendrá un alcance mucho más amplio en otros sectores.

6.2.11. Gestión de proyectos estratégicos en ONAC

A través de la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO – Project Management Office), desde el 2017 ONAC ha centralizado la ejecución de los proyectos que pretenden dar cumplimiento a la planeación estratégica del organismo y atender los tres pilares de dicha estrategia: Excelencia Operacional, Servicio Excepcional y Organización que aprende.

La PMO diseñó la metodología que ha permitido convertir iniciativas de diferentes áreas de la entidad en proyectos que apuntan a cumplir con los objetivos estratégicos planteados en ONAC. Sin embargo, en el año 2019 la PMO introdujo el concepto de metodologías ágiles, con el fin de dar flexibilidad a la forma de gestionar proyectos, fortalecer la cultura de proyectos en ONAC y mantener el compromiso de alcanzar los resultados esperados anualmente.

En este sentido, la oficina de gestión de proyectos está encargada de la gestión de la independencia de los proyectos, así como del alcance, tiempos, integración con otros proyectos, recursos, adquisiciones, interesados, riesgos, aseguramiento de calidad y aceptación de resultados de los proyectos.

Iniciando el año 2020 hubo dos proyectos en curso, sin embargo, debido a la situación originada por el COVID 19, la Dirección de ONAC optó por detener los proyectos que estaban en ejecución desde abril de 2020. Para el mes de octubre de este mismo año, la actividad en proyectos fue reanudada.

En el año 2020, se desarrollaron los siguientes proyectos:

Tabla 6.2.11-1. Proyectos que se ejecutaron durante el año 2020

PROYECTO	ESTADO	PROPÓSITO
SIPSO – Sistema de Información para la Prestación del Servicio de acreditación ONAC	Etapa de ejecución	Sistematizar el proceso de acreditación eliminando la documentación en papel y los tiempos de correo físico. Igualmente, se podrán generar informes, gráficas y semáforos de trabajo del equipo evaluador, mejorando el control de las coordinaciones sectoriales.
Implementación de la ISO/IEC 17011 en la Dirección Técnica Nacional	Etapa de ejecución	Armonizar la DTN con los estándares internacionales para la acreditación de actividades de evaluación de la conformidad, alineando la operación con los requisitos establecidos en la nueva versión de la norma técnica ISO/IEC 17011:2017.

FEEL – Formación y entrenamiento de evaluadores líderes	Etapa de ejecución	<p>Disminuir en un *60% el tiempo que se invierte en el proceso de formación y entrenamiento que debe cumplir un candidato para lograr su calificación como Evaluador Líder, lo anterior a través de un método estándar que asegure su competencia.</p> <p>Este proyecto comprende el desarrollo e implementación del programa de formación, entrenamiento y evaluación de la competencia para nuevos evaluadores líderes de ONAC.</p>
--	--------------------	--

Adicionalmente, finalizando el año 2020, se aprobó el respectivo presupuesto para ejecutar nuevos proyectos en el año 2021, como se muestra en la siguiente Tabla.

Tabla 6.2.11-2 Proyectos 2020

PROYECTO	ESTADO	PROPÓSITO
Sistema Integrado de Gestión	Etapa de Inicio	Desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión, el cual incluye las normas ISO 9001, ISO 27001, ISO 30401, ISO 31000, ISO 22301.
Sistema de Gestión de Competencias	Presupuesto Aprobado	Desarrollo e implementación del Sistema de gestión de competencias para la organización.

6.3. GESTIÓN DE COMPETENCIAS

6.3.1. Calificación de Profesionales Técnicos

Una de las bases fundamentales en el ejercicio de ONAC es el aseguramiento de la idoneidad, conocimiento y capacidad de quienes intervienen en la prestación de los servicios de acreditación.

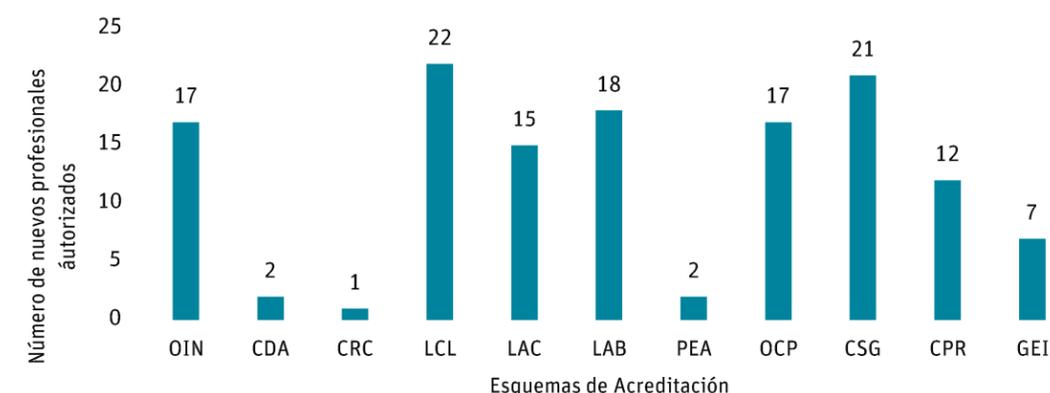
Para lograr este importante propósito, en 2020, el área de Gestión de Competencias se concentró principalmente en optimizar y hacer más efectivos los procesos de autorización (anteriormente denominados procesos de calificación) de profesionales técnicos, con el fin de suplir las necesidades de

calificación de nuevos profesionales y así garantizar la prestación del servicio de acreditación.

La autorización formal de profesionales técnicos para la vigencia 2020, dio como resultado la selección e ingreso de 48 nuevos perfiles al directorio de profesionales técnicos en diferentes esquemas, asegurando la capacidad necesaria para la prestación de los servicios de acreditación del Organismo.

En la siguiente gráfica se presenta la relación de los nuevos profesionales técnicos que ingresaron durante el 2020 al directorio en cada esquema de acreditación:

Gráfica 6.3.1-1 Nuevos Profesionales Técnicos autorizados en los esquemas de acreditación



En 2020 también se realizaron ampliaciones de autorización para 132 profesionales técnicos, con quienes se dio cobertura a un total de 934 alcances para los diferentes esquemas de acreditación.

A continuación, se muestra el número de autorizaciones y roles disponibles con los que cuenta el Organismo para atender las necesidades de servicios de nuestros OEC, en cada esquema de acreditación.

Tabla 6.3.1-2 Autorizaciones y roles disponibles en los esquemas de acreditación

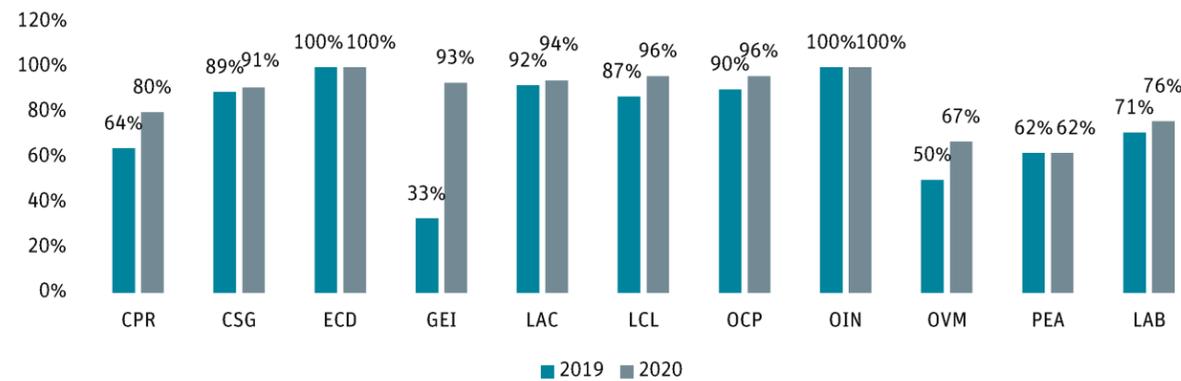
ESQUEMA	ROLES / AUTORIZACIONES					Total Autorizaciones por esquema
	EL: Evaluador Líder	E: Evaluador	ETE: Experto Evaluador / Evaluador Testificación	EX: Experto Técnico	ECAA: Experto Comité de Acreditación y Apelaciones	
ECD	3	N/A	N/A	7	10	20
OIN	8	2	N/A	178	183	371
OAVM	3	3	N/A	9	12	27
CDA	13	N/A	N/A	N/A	11	24
CRC	11	N/A	N/A	N/A	9	20
OCP	9	N/A	N/A	223	203	435
CPR	3	3	23	568	497	1094
CSG	4	1	21	556	395	977
GEI	1	N/A	N/A	37	38	76
LAB	19	20	293	1030	1002	2364
LAC	20	20	474	715	741	1970
LCL	4	2	65	98	101	270
PEA	2	1	N/A	306	243	552

OIN: Organismos de Inspección
 CDA: Centros de Diagnóstico Automotor
 CRC: Centros de Reconocimiento de Conductores
 LCL: Laboratorios Clínicos
 LAC: Laboratorios de Calibración
 LAB: laboratorios de ensayo

OCP: Organismos de Certificación de Personas
 CSG: Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión
 CPR: Organismos de Certificación de Productos, Procesos o Servicios
 ECD: Entidades de Certificación Digital
 GEI: Organismos Validadores y Verificadores de Gases de Efecto Invernadero
 PEA: Proveedores de Ensayos de Aptitud

Fue así como, con la gestión realizada en relación con autorizaciones, durante 2020, se logró incrementar la capacidad para la prestación del servicio en un promedio del 11% con respecto al año anterior. La siguiente gráfica muestra el comportamiento en cada esquema de acreditación, comparando el año 2020 y el año 2019.

Gráfica 6.3.1-3 Incremento en la capacidad para la prestación del servicio en cada esquema de acreditación



También se relaciona en la siguiente tabla, el número de Profesionales Técnicos autorizados en cada esquema de acreditación:

Tabla 6.3.1-4 Total de Profesionales Técnicos autorizados en cada esquema de acreditación

ESQUEMA DE ACREDITACIÓN	NÚMERO DE PROFESIONALES AUTORIZADOS
Entidades de Certificación Digital	11
Organismos de Inspección	95
Organismos Autorizados de Verificación Metrológica	12
Centros de Diagnóstico Automotor	16
Centros de Reconocimiento de Conductores	14
Organismos de Certificación de Personas	113
Certificación de Producto	153
Certificación de Sistemas de Gestión	167
Gases Efecto Invernadero	8
Laboratorios de Ensayo	216
Laboratorios de Calibración	114
Laboratorios Clínicos	31
Proveedores de Ensayos de Aptitud	41

6.3.2. Formación y Capacitación de Profesionales Técnicos

Formación, capacitación y desarrollo de competencias blandas

ONAC, en pro del desarrollo y mantenimiento de la competencia tanto técnica como actitudinal de los profesionales técnicos autorizados para prestar servicios de acreditación, estipuló espacios dedicados a potenciar y mejorar aspectos relevantes que aportan al fortalecimiento de la competencia, por medio de Jornadas de Unificación de Criterios y Encuentros de Evaluadores. Lo anterior, con miras a conseguir una mejora continua en la ejecución de los procesos y procedimientos definidos en el sistema de gestión del organismo, los cuales, a su vez, actúan como herramienta para garantizar la calidad en la prestación del servicio y, por ende, la satisfacción de los clientes.

A lo largo del año 2020 se llevaron a cabo un total de 86 actividades resultantes de plan de formación y capacitación para personal externo, distribuidas de la siguiente forma: 80 jornadas de unificación de criterios, 4 Encuentros de Evaluadores y 2 reuniones de evaluadores enfocadas especialmente en el desarrollo de evaluaciones remotas, con el fin de seguir asegurando la calidad en la

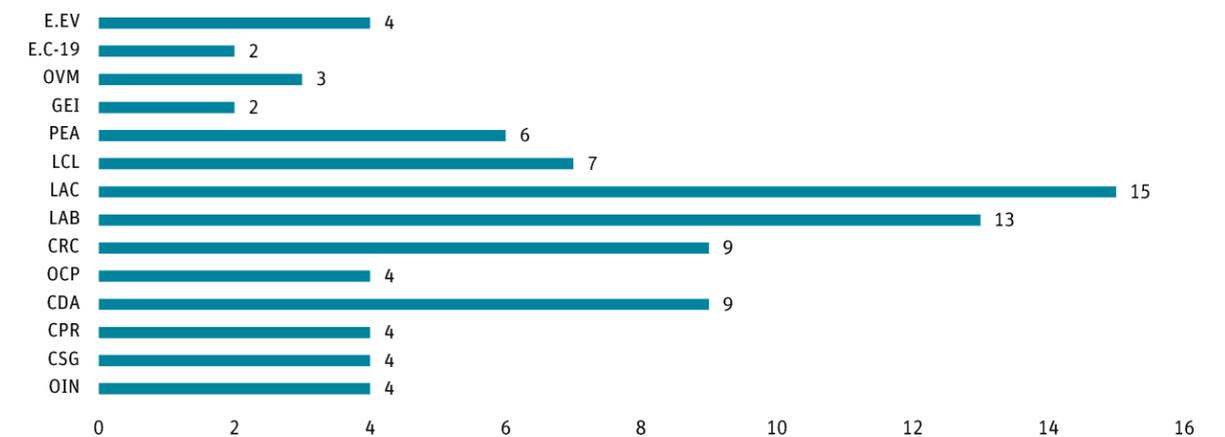
prestación de los servicios, aún durante la contingencia derivada de la emergencia sanitaria por COVID19.

Con el plan de formación y capacitación de personal externo, desplegado durante el año 2020, se logró unificar criterios específicos y relevantes que se deben tener en cuenta a la hora de aplicar los requisitos establecidos en las normas y procedimientos que rigen cada uno de los esquemas de las direcciones técnicas de ONAC. Adicionalmente, durante el desarrollo de estas actividades se abrieron espacios enfocados en hacer visible la gestión interna del equipo que conforma y gestiona la operación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, referente a la innovación, implementación de nuevas herramientas y por supuesto, a la optimización y mejora de los procesos.

Durante el desarrollo de las actividades, y como punto clave para la prestación del servicio, se socializó el Protocolo de Bioseguridad establecido por ONAC, en respuesta a las condiciones de la emergencia sanitaria en ese momento.

En la siguiente gráfica se muestra el número de Jornadas de Unificación de Criterios realizadas en cada esquema de acreditación durante el año 2020.

Gráfico 6.3.2-1 Jornadas de Unificación de Criterios realizadas por cada esquema de acreditación



OIN: Organismos de Inspección
 CSG: Certificación de Sistema de Gestión
 CPR: Certificación de producto
 CDA: Centro de Diagnóstico Automotor
 OCP: Organismos de Certificación de Personas
 CRC: Centro de Reconocimiento de Conductores
 LAB: laboratorios de ensayo
 LAC: Laboratorios de Calibración

LCL: Laboratorios Clínicos
 GEI: Organismos Validadores y Verificadores de Gases Efecto Invernadero
 PEA: Proveedores de Ensayos de Aptitud
 OVM: Organismos de Verificación Metrológica
 E.C-19: Encuentro de evaluadores COVID-19
 E.EV: Encuentro de Evaluadores con profesionales de todos los esquemas

La participación en jornadas de unificación de criterios y encuentros de evaluadores es un factor determinante para el adecuado desarrollo de la ejecución del plan de formación y capacitación, dirigido a los profesionales técnicos de ONAC. Para el año 2020 se obtuvo un promedio de participación del 82% superando al año inmediatamente anterior en un 12%, resultado que se explica, en gran medida, a la modalidad virtual de este tipo de espacios durante 2020 y al uso de herramientas tecnológicas que faciliten el desarrollo de este tipo de actividades.

La inducción de Expertos tiene como propósito brindar los conocimientos necesarios respecto a los reglamentos y procesos del organismo, su sistema de gestión y la información necesaria para la ejecución de las actividades del expertos técnicos ONAC. Fue así como, durante 2020 se aseguró la presentación de esta inducción a 436 nuevos profesionales técnicos, principalmente apoyados en material multimedia que contribuye a facilitar la comprensión eficiente y ágil de la información y los contenidos.

Capacitación de Personal Interno

Para el año 2020 se realizaron diversas actividades dirigidas al personal interno de ONAC con el fin de mantener y fortalecer los conocimientos técnicos frente a reglas de acreditación, así como actualización y formación en normas de interés global para el ejercicio de acreditación, como lo es la norma ISO/IEC 17011:2017. Adicionalmente, en paralelo a dichas actividades se fortalecieron conocimientos específicos para profesionales técnicos, por medio de la participación de los colaboradores internos

en jornadas de unificación de criterios y encuentros de evaluadores.

Finalmente, se realizaron actualizaciones y capacitaciones por parte de organizaciones especializadas en la formación de temas técnicos como las normas ISO 14064-1:2018, ISO 14064-2:2019, ISO 14064-3:2019. Estas actividades estuvieron dirigidas especialmente al fortalecimiento de los colaboradores que pertenecen al equipo de trabajo de las coordinaciones de acreditación de organismos de certificación y la de investigación y proyectos.

6.3.3. Selección y calificación de Evaluadores

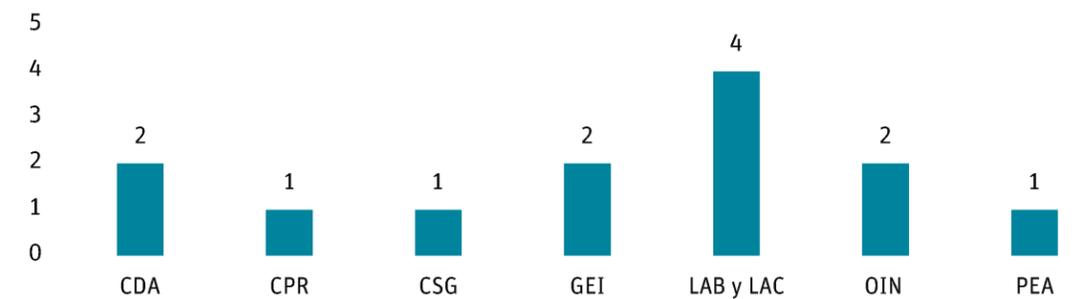
El proceso de formación y entrenamiento que realizan los candidatos para obtener la autorización de Evaluador Líder, tiene por objetivo brindar y asegurar los conocimientos y habilidades necesarios para la ejecución de sus funciones en las evaluaciones realizadas por ONAC. Este proceso le permite al candidato la práctica, los procedimientos y métodos que guían el desarrollo de sus funciones en el proceso de evaluación. Lo anterior, a través de la participación en evaluaciones, bajo el rol de profesional en entrenamiento, participación que es orientada y supervisada por el Evaluador Líder asignado y que, a su vez, permite realizar una valoración del desempeño del candidato frente a la demostración de la competencia técnica y actitudinal requerida por el organismo.

Durante esta vigencia, se efectuó el proceso de entrenamiento con 23 profesionales, de los cuales 13 obtuvieron la autorización como Evaluador Líder, con corte a 31 de di-

ciembre de 2020; las 10 personas restantes continúan desarrollando su proceso.

En la siguiente gráfica se muestra el número de evaluadores líderes autorizados en cada uno de los esquemas de acreditación.

Grafica 6.3.3-1 Evaluadores Líderes Autorizados durante el año 2020.



Proyecto de formación y entrenamiento de Evaluadores Líderes

Teniendo en cuenta que el proceso de formación y entrenamiento de Evaluadores Líderes es de gran impacto en ONAC, en 2020 se realizó el diseño, la estructuración y el lanzamiento del Proyecto de Formación y Entrenamiento de Evaluadores Líderes, cuyo propósito es establecer una metodología que permita reducir el tiempo y los costos de esta actividad, unificar criterios sobre los procedimientos en la ejecución de la operación y estandarizar una metodología de la formación y la evaluación integral de la competencia técnica y actitudinal para este rol.

En diciembre de 2020, el proyecto se encontraba en fase de diagnóstico y se espera que para finales del mes de marzo de 2021 se cuente con la metodología diseñada para lograr la calificación de un primer grupo de candidatos bajo esta metodología, culminando el ejercicio en el mes de octubre.

6.2.4 Gestión y mantenimiento de competencias técnicas

Seguimiento de la competencia y el desempeño de profesionales técnicos

El seguimiento de la competencia es un proceso dirigido a los Profesionales Técnicos que se encuentran autorizados por ONAC para participar en el proceso de acreditación, el cual tiene como objetivo conocer su nivel de desempeño, desde diferentes perspectivas, de manera que se puedan identificar aspectos por mejorar en relación con la competencia técnica y actitudinal, para efectuar así el cierre de las brechas que se presenten.

Asimismo, se actualizó el instructivo para seguimiento de la competencia y desempeño de Profesionales Técnicos, en el cual se incluyeron nuevos componentes, que permiten conocer y asegurar de manera integral su desempeño en las diferentes actividades propias del servicio de acreditación.

Seguimiento de la competencia y el desempeño de Evaluadores Líderes

El seguimiento de la competencia y el desempeño de los Evaluadores Líderes se efec-

túa mediante la valoración de cuatro componentes:

- ✓ **Monitoreos** (peso ponderado 40%). Consiste en realizar una observación formal, por parte de otro Evaluador Líder, durante una evaluación real. Debe realizarse por lo menos una vez cada tres años; en ella se califica la aplicación por parte del monitoreado frente al cumplimiento de las políticas, procedimientos y lineamientos establecidos por ONAC, y sus atributos personales (actitud y aptitud), para valorar su desempeño en las evaluaciones.
- ✓ **Retroalimentación de los OEC** (peso ponderado 30%). Son las opiniones remitidas por parte del OEC que ha recibido el servicio, frente a su satisfacción con el equipo evaluador.
- ✓ **Resultados de revisión de informes** (peso ponderado 20%). Es la califi-

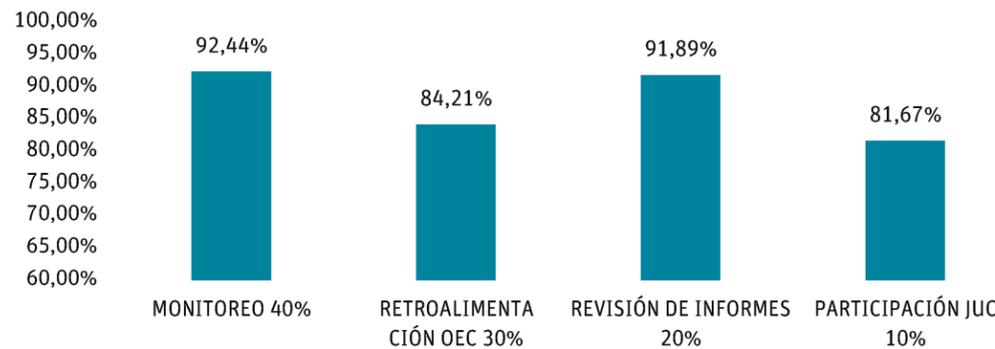
cación que otorga cada Coordinador Sectorial, considerando varios ítems que debe contener la revisión, sobre el informe de evaluación que entrega el Evaluador Líder.

- ✓ **Asistencia a las Jornadas de Unificación de Criterios** y encuentros de evaluadores (peso ponderado 10%). Este punto se evalúa revisando la participación de los Profesionales Técnicos, con respecto a las invitaciones realizadas para cada sesión.

Para el 2020, se evaluaron 52 Evaluadores Líderes, ejercicio del que se obtuvo un nivel de desempeño de un 88,76% en promedio (frente a un 86,6% el año anterior), dando cumplimiento a la meta establecida para este año (88%).

En la siguiente gráfica se muestra el promedio del nivel alcanzado en cada uno de los componentes evaluados.

Gráfica 6.3.4-1 Resultados del seguimiento de la competencia y el desempeño de Evaluadores Líderes por componente año 2020

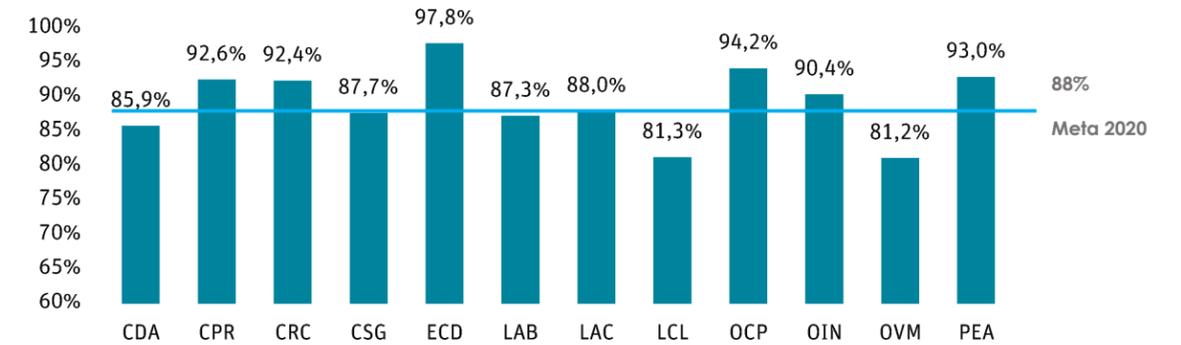


Frente a este aspecto, se destaca el promedio alcanzado en el componente de Monitoreos y el de Revisión de informes, cuyas calificaciones están por encima de la meta, con un promedio de 92,44% y 91,89% respectivamente, lo que evidencia el alto nivel

de competencia y desempeño de los Evaluadores Líderes.

En la siguiente gráfica, se puede ver el nivel alcanzado por los Evaluadores Líderes para cada uno de los esquemas de acreditación:

Gráfica 6.3.4-2 Resultados del seguimiento de la competencia y el desempeño de Evaluadores Líderes por esquema año 2020



Se resalta el desempeño de los Evaluadores Líderes para los esquemas: ECD, OCP, PEA, CPR, CRC, OIN y LAC, quienes obtuvieron un resultado superior a la meta definida.

En la siguiente tabla se muestra el número de monitoreos realizados a Evaluadores Líderes durante el año 2020.

Tabla 6.3.4-3 Monitoreos realizados a Evaluadores Líderes en cada esquema de acreditación

ESQUEMA DE ACREDITACIÓN	MONITOREOS EJECUTADOS
Centros de Diagnóstico Automotor	1
Laboratorios de Ensayo y Calibración	4
Laboratorios Clínicos	2
Organismos de Inspección	1
Total	8

Seguimiento de la competencia y el desempeño de Expertos Técnicos

Para el seguimiento de la competencia y el desempeño de los Expertos Técnicos que se encuentran autorizados por ONAC para participar en las evaluaciones, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

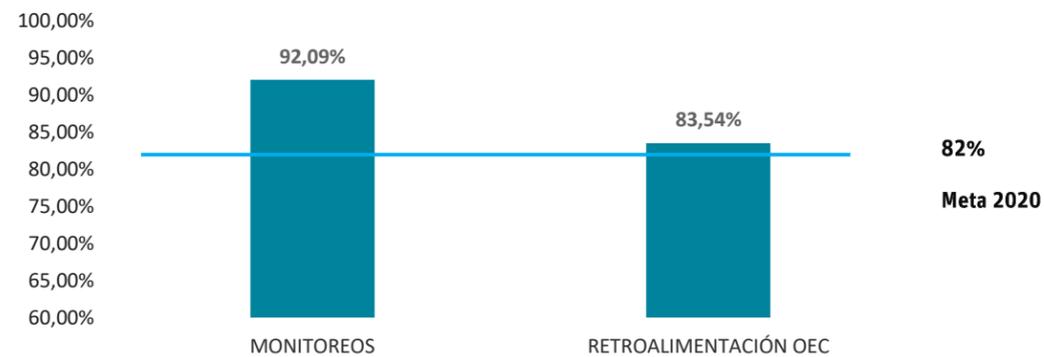
- ✓ **Monitoreo en sitio** (peso ponderado 70%). Este componente permite conocer y valorar el nivel de desempeño en el que se encuentran los profesionales calificados para este rol.

- ✓ **Retroalimentación del OEC** (peso ponderado 30%). Son las opiniones del OEC que ha recibido cada servicio, frente a su percepción del equipo evaluador.

En 2020 se evaluaron 341 Expertos Técnicos y el desempeño general fue del 89,52%, cifra que evidencia que ONAC cuenta con un grupo de Expertos Técnicos que cumplen con la aplicación de políticas, procedimientos y lineamientos establecidos por el organismo en términos de actitud y aptitud al momento de participar en las evaluaciones, superando así el nivel de competencia esperado definido en la meta para este año (82%).

En la siguiente gráfica se muestra el nivel alcanzado en cada uno de los componentes evaluados.

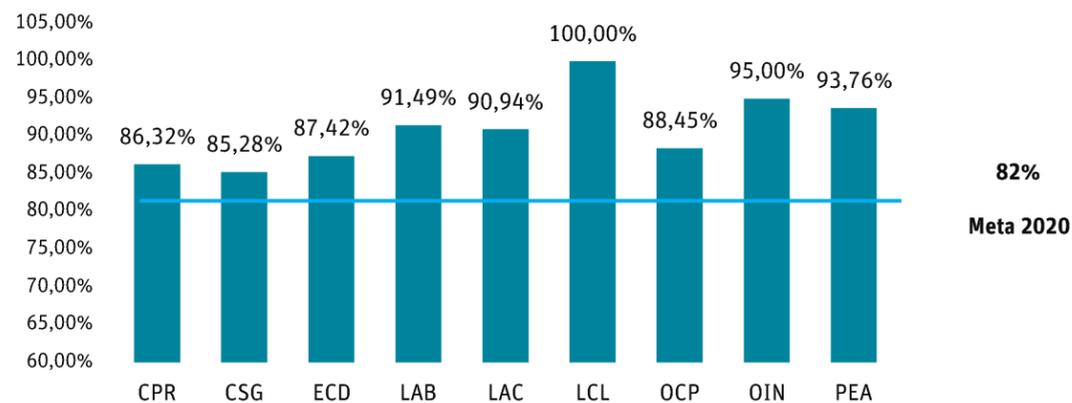
Gráfica 6.3.4-4 Resultados del seguimiento de la competencia y el desempeño de Expertos Técnicos por componente año 2020



En este ejercicio, es de destacar que los componentes evaluados estuvieron por encima de la meta establecida (82%), lo que muestra, al igual que los ejercicios anteriormente presentados, el alto nivel de competencia y de desempeño de los Expertos Técnicos.

También se puede ver en la siguiente gráfica, el nivel alcanzado por los Expertos Técnicos en cada uno de los esquemas de acreditación:

Gráfica 6.3.4-5 Resultados del seguimiento de la competencia y el desempeño de Expertos Técnicos por esquema año 2020



El desempeño de los Expertos Técnicos, en todos los esquemas fue satisfactorio, ya que los resultados estuvieron por encima de la meta definida (82%).

En la siguiente tabla se muestra el número de monitoreos realizados a Expertos Técnicos en cada esquema de acreditación.

Tabla 6.3.4-6 Monitoreos realizados a Expertos Técnicos en cada esquema de acreditación

ESQUEMA DE ACREDITACIÓN	Nº DE MONITOREOS REALIZADOS
Certificación de Producto	35
Certificación de Sistemas de Gestión	15
Certificación de Personas	22
Laboratorios de Ensayos	73
Laboratorios de Calibración	50
Proveedores de Ensayos de Aptitud	4
Gases Efecto Invernadero	2
Laboratorios Clínicos	4
Entidades de Certificación Digital	4
Organismos de Inspección	22
Total	231

6.3.5. Portal de Profesionales Técnicos “Tu Portal ONAC”

El Portal de Profesionales Técnicos “Tu Portal ONAC” fue diseñado para mejorar y permitir la interacción en tiempo real de los Profesionales Técnicos con ONAC, de una forma innovadora y más eficaz, facilitando sustancialmente el desarrollo de las actividades de evaluación: emisión de monitoreos, solicitud de certificados, consulta de información de interés actualizada desde el Sistema de Gestión ONAC y publicada en la sección de Tu Interés de esta plataforma, y el ingreso a otras fuentes de información como la sección del Sistema de Gestión de ONAC en la plataforma OPTIMUX y en la plataforma SIPSO.

Además, este canal permite la actualización autónoma de información que soporta la competencia de los Profesionales Técnicos (EL, E, ETE, y EX), según los perfiles establecidos por ONAC, permitiendo asegurar el cumplimiento del capítulo 6 en la norma ISO /IEC 17011:2017, agregando valor a la actividad acreditadora y, al mismo tiempo, optimizando la administración de información de forma eficiente y segura.

El desarrollo del Portal de Profesionales inició a finales del año 2019, con el liderazgo

del Director de Gestión, Desarrollo y Mejora y la implementación por parte de la Coordinación de Gestión de Competencias. En el mes de febrero de 2020, se aplicó una prueba piloto, aplicada a un grupo de 13 Evaluadores Líderes, ejercicio que culminó en el mes de abril, con el cual se reiteró su facilidad de uso y aceptación por parte de los profesionales técnicos y se identificaron oportunidades de mejora que se gestionaron posteriormente, para finalmente realizar el lanzamiento oficial con todos los profesionales técnicos, mediante tres fases, contempladas entre el 14 de mayo de 2020 y el 2 de junio de 2020.

Dentro de la implementación y lanzamiento oficial del Portal de Profesionales se desarrolló material audiovisual y de consulta, socializado durante las actividades de Jornadas de Unificación de Criterios y Encuentros de Evaluadores, con el fin de fortalecer y promover el uso de la Herramienta. Al 31 de diciembre de 2020, había 638 Profesionales activos en el directorio de profesionales de ONAC, que cuentan con toda su información personal y de competencia registrada en el Portal de Profesionales, logro conseguido gracias a la gestión conjunta entre el equipo de la Coordinación de Gestión de Competencias y el apoyo del equipo directivo ONAC.

7. GESTIÓN ORGANIZACIONAL



7.1. GESTIÓN HUMANA

2020 fue un año de fuertes desafíos no solo para la operación, sino también y especialmente, para la gestión del talento humano, ámbito en el que fue necesario echar mano de la creatividad, la recursividad y por supuesto del ejercicio de motivación para despertar la mejor disposición en todos los colaboradores frente a la compleja situación derivada del COVID-19.

Fue por ello, que durante esta vigencia el área de Gestión Humana tuvo que atender varios frentes que incluyeron no solo el bienestar y calidad de vida del equipo de trabajo, sino también aspectos relacionados con la atracción y retención del talento.

Estructura de Planta

En el 2020 se realizó la revisión y modificación de todos los descriptivos de los cargos en ONAC, detallando las funciones principales de trabajo, la manera en que se llevarán a cabo las responsabilidades y tareas y las habilidades necesarias para ocupar cada uno de ellos.

A continuación, se relaciona la distribución de la estructura de ONAC, con corte al cierre de diciembre de 2020, con un total de 91 cargos ocupados:

Tabla 7.1. Distribución de la planta de personal de ONAC

ÁREA	CARGO	No. DE CARGOS CONTRATACIÓN INDEFINIDA		CONTRATACIÓN TEMPORAL
		Ocupados	Vacantes	
DIRECCIÓN EJECUTIVA	Director Ejecutivo	1		
	Asesor	2		
	Jefes	1		
	Profesional Experto	2		
	Profesional de Apoyo	1		
	Analista	2		
	Asistentes	8		
TOTAL DIRECCIÓN EJECUTIVA		17	0	0
GESTIÓN	Directores	1		
DESARROLLO Y MEJORA	Coordinadores	3		
	Profesionales Expertos	2		
	Profesionales de Apoyo	3		
	Analista	1		
	Asistentes	1		
TOTAL DIRECCIÓN GESTION DESARROLLO Y MEJORA		11	0	0
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Directores	1		
	Coordinadores	3		
	Profesionales	1		
	Analistas	1		
	Asistentes	7	1	
	Auxiliares	3		

TOTAL DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		16	1	0
DIRECCIONES	Directores	2		
TÉCNICAS	Coordinadores	7		
	Evaluadores	6		
	Profesionales Expertos	5		
	Profesional de Apoyo	10		
	Analista	4		
	Asistentes	12		
TOTAL DIRECCIONES TÉCNICAS		46	0	0
TOTAL PLANTA		90	1	0
		91		0

A diciembre 31 de 2020, la ocupación de las posiciones aprobadas en la planta de personal del organismo tuvo un poblamiento del 99%, restando 1 posición por proveer, la cual se cubrirá durante el primer trimestre del año 2021.

Atracción y Retención de talento humano

Durante la vigencia se realizaron 26 procesos de selección, para cubrir las posiciones vacantes y completar así la estructura organizacional con todos los cargos previstos.

Con el propósito de continuar brindando a los colaboradores la oportunidades de crecimiento y desarrollo, en 2020 se llevaron a cabo procesos de promoción y ascenso, que tuvieron como resultado 12 promociones a cargos del plan de carrera.

Bienestar y Calidad de Vida

En respuesta a la situación generada por la pandemia, el Plan de Bienestar debió ajustarse con respecto al desarrollo de las actividades laborales en la sede física de ONAC, con lo cual fue necesario substituir la presencialidad con la virtualidad, llevando al 90% de los colaboradores del organismo a realizar sus actividades desde casa y, en consecuencia, a realizar el correspondiente acompañamiento y seguimiento a cada uno

de ellos, en función de los objetivos y la planeación inicial del bienestar organizacional.

Antes de que iniciase la pandemia en Colombia, y para celebrar el día de la mujer, se había realizado la entrega a todas las colaboradoras de ONAC, de un pase para un circuito hídrico en un SPA, con el fin de que pudieran disfrutar de una experiencia relajante.

Asimismo, con el apoyo de la caja de compensación familiar Compensar, se llevó a cabo un bingo virtual que permitió que los colaboradores compartieran en remoto con todo el equipo de trabajo ONAC y de la misma forma se pudo celebrar el “Día de la Familia”, para lo cual se desarrollaron actividades recreativas, convocando virtualmente a todos los colaboradores y sus familias para compartir grupalmente este espacio.

En el mes de octubre varios de los colaboradores participaron en el reto *Health & Fit*, ejercicio coordinado por el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) con el apoyo del área de comunicaciones. Este reto tenía como objetivo principal contribuir a promover hábitos saludables en los colaboradores de ONAC, invitándolos a comprometerse con un reto saludable que deberían cumplir y mantener hasta finales del mes de noviembre, obteniendo resulta-

dos muy motivadores y cambios importantes en la condición física y de bienestar de todos los colaboradores que participaron.

Clima y Cultura Organizacional

Uno de los recursos con los que contó el área durante 2020, fue llevar a cabo todas actividades y estrategias desplegadas en función del bienestar de los colaboradores, para promover el aseguramiento de la retención de talento humano para garantizar también la continuidad de la operación. Un hito realizado también fue el estudio de clima organizacional, llevado a cabo a principios de año y a partir del cual pudieron identificarse varias fortalezas de la organización en términos de trabajo en equipo y condiciones brindadas por ONAC como empleador, para todos sus colaboradores.

En tal sentido, los resultados arrojados por este estudio en relación con la percepción que tienen los colaboradores respecto a ONAC y a sus equipos de trabajo fueron

muy positivos. El comportamiento organizacional, la estructura organizacional y los estilos de dirección fueron algunas de las dimensiones que mejor fueron calificadas, teniendo en cuenta varios criterios que reflejan la motivación, el agrado de las condiciones de trabajo, el liderazgo, la solución de problemas y las buenas relaciones interpersonales, entre otras.

Para esta encuesta se recibió la respuesta de 84 colaboradores, equivalente a un 94% de los colaboradores y de la cual se obtuvo un resultado global de 89.9 sobre 100, lo cual ubica el clima organizacional de ONAC dentro de una categoría definida como “clima general favorable”.

Este resultado positivo demostró que aun con la situación presentada durante el 2020, el equipo de ONAC cuenta con una gran capacidad adaptarse en forma efectiva a los cambios, especialmente en los relacionados con las condiciones de trabajo y la comunicación, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 7.1-1 Resultados Generales del estudio de Cultura Organizacional de ONAC



Asimismo, en línea con lo previsto en la planeación para este año, aunque debió retrasarse por la medida preventiva en relación con el congelamiento de contratos en ONAC, a finales de 2020 fue posible contratar el servicio para llevar a cabo el estudio de cultura organizacional que, en gran medida, complementa la información recopilada por la encuesta de clima.

Toda vez que la entrega de los resultados del estudio de cultura organizacional coincidió con la preparación de este informe, en este apartado compartimos un resumen de los principales aspectos revelados por dicha encuesta.

Este ejercicio permitió identificar cuáles son las áreas donde pueden realizarse ajustes, dónde existen oportunidades de mejora y cómo podría orientarse la gestión para implementar acciones que permitan efectuar los ajustes necesarios y así alinear e inspirar a los colaboradores en función de los pilares de la cultura organizacional, los valores corporativos y los objetivos estratégicos de ONAC.

El universo del estudio fue de 87 colaboradores y se contó con una participación de

81, obteniendo una cobertura del 93%. El resultado de la encuesta arrojó un índice de cultura organizacional de 80,1 sobre 100, lo cual se traduce en una “cultura organizacional de orientación dinámica y de efectividad”, donde se responde de manera efectiva al contexto externo a partir de unos elementos misionales bien definidos, metas claras y un aprendizaje organizacional constante.

Asimismo, se concluyó que el estilo de liderazgo de ONAC es predominantemente innovador, emprendedor, orientado al desafío y los riesgos, con una mentalidad de logro y de resultados.

Con la información recopilada tanto en el estudio clima como de cultura organizacional, en 2021 se adelantarán gestiones tendientes a mejorar el índice resultante, haciendo énfasis en reforzar las dimensiones del estudio que requieren mayor atención, siendo la misión del organismo, la consistencia, la participación y la adaptabilidad, algunos de los puntos en los que se enfatizará la gestión con los colaboradores.

7.2. GESTIÓN JURÍDICA

La gestión jurídica de ONAC durante el año 2020 enfrentó grandes desafíos por ataques permanentes que recibe por parte de un grupo de abogados que quieren desestabilizar el Organismo atacando su carácter de corporación privada, la legitimidad de sus trámites y la legalidad de su actuar. Con gran audacia se ha defendido la institución, y se ha logrado contener con éxito esta arremetida, aunque todavía existe un número importante de procesos que continúan su curso y deben ser atendidos con la mayor diligencia y cuidado.

La gestión jurídica hace parte de uno de los ejes estratégicos más importantes del orga-

nismo, ubicándose dentro del proceso de Dirección (1.0), según el modelo de procesos de ONAC, trabajando constantemente para prevenir riesgos jurídicos tanto para la organización como para la actividad misma de acreditación, exponiendo permanentemente ante los operadores judiciales su legitimidad e importancia para la competitividad nacional, la calidad y la protección de los consumidores.

Dentro de los propósitos asignados al área, se encuentran principalmente:

- i) la secretaría de los órganos de gobierno;
- ii) la emisión y definición de los lineamientos respecto de la administración jurídica y normativa de la organización;
- iii) la asesoría jurídica al desarrollo del core de ONAC, así como de sus áreas de apoyo;
- iv) la determinación de lineamientos en la gestión contractual; y
- v) la defensa institucional y representación legal ante cualquier entidad e instancia, para garantizar el fortalecimiento del organismo desde el ámbito legal.

En cuanto a la secretaría y acompañamiento a los órganos de gobierno, la Asesora Jurídica actuó como secretaria de la Asamblea General de Asociados, llevada a cabo el 24 de marzo de 2020 y de manera permanente como secretaria del Consejo Directivo, el cual sesionó 7 veces durante el año, del Comité de Buen Gobierno en 4 sesiones y del Comité Administrativo en 8 sesiones.

En lo relacionado con los Asociados, la Oficina Jurídica asumió la administración de la información a partir del 2020, año durante el cual se evaluaron, en conjunto con el área financiera, 8 solicitudes que fueron aprobadas por el Consejo Directivo; además se revisaron y se pusieron a consideración de este órgano de gobierno, los asociados retirados.

Por otra parte, adicional a las 5 marcas registradas con las que cuenta ONAC, en el año 2020 obtuvo el registro del lema “ONAC Conecta la Calidad de Colombia con el Mundo”, así como el registro de las cesiones de los derechos patrimoniales de autor del Sistema de Información para la Prestación del Servicio de ONAC – SIPSO y de la imagen Super Acredita, ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor.

Adicionalmente, durante el año 2020 se reportaron por distintos canales, 34 casos de uso indebido del Símbolo de Acreditado y/o Asociado, de la marca, del nombre y/o el logotipo de ONAC, los cuales están siendo gestionados de conformidad con los mecanismos judiciales y/o administrativos tendientes a proteger su uso.

Respecto de la asesoría jurídica transversal a la Corporación, desde la secretaría del Comité de Apelación, fueron atendidas 20 apelaciones presentadas en contra de las decisiones adversas, tomadas por el Comité de Acreditación, de las cuales 14 decisiones fueron confirmadas. Las decisiones apeladas corresponden al 7.57% del total de las decisiones tomadas por el Comité de Acreditación.

Asimismo, durante el año 2020 actuó en la secretaria del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, en 12 sesiones y en la secretaria del Comité de Convivencia Laboral en 10 sesiones. Prestó su apoyo y asesoría en los comentarios en relación con los cambios normativos y reglamentarios nacionales que inciden en la actividad de ONAC.

De otra parte, y en cumplimiento de la Ley 1581 del 2012, se adelantaron acciones tendientes a la Protección de Datos Personales en ONAC, iniciando con la divulgación al personal interno en general, sobre la importancia de proteger la información de las personas y la política de tratamiento de datos personales de la organización, con el propósito de generar una cultura de protección de datos.

Haciendo referencia a la gestión de contratación de bienes y servicios, la Oficina Jurídica además de hacer parte del Comité de Contratación, asesora de manera permanente a las áreas requirentes de bienes o servicios y, como miembro del Comité de Contratación, participó en 42 sesiones llevadas a cabo en esta vigencia, con el propósito de evaluar y

decidir sobre las solicitudes y demás aspectos relativos a la contratación, gestionando un total de 70 contratos, por cuantía de \$ 2.835 millones de pesos.

En desarrollo de la gestión de imparcialidad del Organismo, participó activamente en la socialización de la nueva versión del Código de Actuación Ética a las partes interesadas, reforma que lideró y cuya recomendación de aprobación, por parte del Consejo Directivo, se dio en su sesión No. 98, llevada a cabo en el mes de febrero de 2020.

Finalmente, respecto de la defensa institucional y representación legal del Organismo ante cualquier entidad e instancia para garantizar el fortalecimiento del organismo desde el ámbito legal, durante el año 2020, la Oficina Jurídica atendió 15 acciones de tutela, instauró 2 con el propósito de salvaguardar los derechos de la Corporación y atendió 4 recursos de insistencia.

A la fecha de preparación de este informe, se estaba atendiendo, además, 4 procesos

en la jurisdicción contencioso-administrativa, de los cuales 1 tuvo fallo de primera instancia favorable para ONAC y continuaba en segunda instancia para resolver apelación interpuesta por el demandante. En la jurisdicción laboral tiene 3 procesos en curso, de los cuales 2 tuvieron fallo de segunda instancia a favor de ONAC y actualmente se encuentran en el trámite del recurso extraordinario de casación. De igual forma, instauró proceso ejecutivo con el propósito de obtener el pago de las agencias en derecho, costas y devolución de reembolso, por cuenta de la sentencia favorable en el marco del proceso arbitral que finiquitó en el año 2019.

En atención a la cláusula compromisoria incluida en el contrato civil, suscrito para la prestación de servicios a los OEC, se tuvieron 2 trámites arbitrales en curso en el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, los cuales continuaban en etapa probatoria al momento de elaboración de este documento.

7.3. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Las comunicaciones y relacionamiento de ONAC hacen parte del Proceso de Dirección, en el modelo de procesos del sistema de gestión. En tal sentido, la gestión de relacionamiento y comunicaciones constituye un instrumento esencial dentro del desarrollo del plan estratégico de la organización, proyectado hasta el año 2022.

Toda vez que las comunicaciones son el instrumento que propicia la conexión y sinergia con los grupos de interés de ONAC, en la vigencia de 2020 el área volcó por completo sus esfuerzos a apoyar el despliegue de todas las estrategias adoptadas por

el organismo para atender la contingencia derivada de la pandemia y a maximizar los recursos disponibles para optimizar las comunicaciones con clientes, asociados, profesionales técnicos y demás partes interesadas, aprovechando el uso de canales como las plataformas de redes sociales, espacios de reuniones virtuales y eventos en la misma modalidad, que contribuyeron a brindar claridad y llevar la información de manera efectiva a dichos públicos.

En línea con lo anterior, algunos de los principales frentes de trabajo en el área fueron los siguientes:

Gestión del Sitio Web de ONAC

Como ya se ha compartido en informes anteriores, el sitio web de ONAC es el principal medio de comunicación con los clientes, ya que compila toda la información necesaria para el ejercicio de los procesos de acreditación, permite la consulta de temas específicos y presenta información de interés general para todos los usuarios.

Debido al volumen de información, el sitio web actual de ONAC recopila gran cantidad de páginas que pueden dificultar la búsqueda de información; por otra parte, considerando la antigüedad de la plataforma tecnológica sobre la cual está desarrollado el sitio, como parte de las tácticas para facilitar las consultas de temas relevantes y de visita frecuente, ha sido el desarrollo de micrositios, como el diseñado para recoger la información sobre COVID19, permitiendo un acceso directo a la información desde la página principal del sitio web. No obstante, dichos micrositios están desarrollados en otra plataforma que brinda mayores prestaciones.

En línea con lo anterior, se encontró más eficiente actualizar la plataforma sobre la cual se encuentra desarrollado el sitio web de ONAC, lo cual dio lugar al rediseño del mismo, ejercicio que se inició en el mes de octubre y que probablemente se disponga al público en el mes de abril de 2021.

Esta nueva versión del sitio web de ONAC contará con una distribución de la información que permitirá un rápido acceso y fácil

consulta a cualquier tipo de contenido y está diseñado con base en los intereses de las audiencias de ONAC y posiblemente, contribuya también a incrementar el número de visitas, que para el año 2020 fue de 194 mil usuarios.

Gestión de las plataformas de redes sociales

Desde el año 2018 ONAC ha estado activo en redes sociales como Twitter y LinkedIn; y canales como YouTube hacían solamente del inventario de recursos para facilitar la publicación de material multimedia, sin mucha interacción con la audiencia por este canal. Sin embargo, con la dinámica que trajo el año 2020 se hizo necesario el desarrollo de una importante cantidad de material multimedia y la apertura de frecuentes espacios virtuales como se verá más adelante en este numeral. En consecuencia, el incremento del número de videos, sumado a las transmisiones en vivo de diferentes eventos y reuniones realizadas en este año, la actividad en todas las redes sociales se incrementó y la visibilidad en espacios como YouTube creció también sustancialmente.

A continuación, se presentan algunas cifras que reflejan el incremento del tráfico en los espacios ya mencionados. Para efectos de las gráficas aquí compartidas, los seguidores corresponden al número de personas que están directamente conectados a los perfiles de ONAC en estas redes sociales y las visualizaciones o impresiones al número de veces que el contenido compartido fue visto por las diferentes audiencias, sin importar si son o no seguidores.



Eventos y reuniones virtuales

Como se mencionó en el capítulo 3 de este informe, una de las principales herramientas para mantener una comunicación fluida con los OEC acreditados, profesionales técnicos y otras partes interesadas fueron las reuniones virtuales, que junto al micrositio <https://site.onac.org.co/medidas-covid19/> permitieron brindar acceso permanente e inmediato a toda la información relevante y novedades generadas durante esta vigencia. Este fue uno de los frentes en los que el área de comunicaciones intervino, por un lado, apoyando el desarrollo de las reuniones y, por otro lado, diseñando y actualizando permanentemente el micrositio.

Asimismo, durante el 2020 ONAC tuvo la oportunidad no solo de ser anfitrión de diversas reuniones y eventos, sino también de participar en actividades como el mes de la calidad, organizado por el SICAL.

Uno de los logros más importantes del área en relación con los eventos y actividades, fue el incremento de la participación de los diferentes públicos, apoyados en una activa gestión del relacionamiento con instituciones aliadas tanto del SICAL como del sector académico y en una intervención más frecuente y dinámica en las plataformas de redes sociales, lo que permitió propiciar que se lograra una participación 450 asistentes en promedio por evento, una cifra significativamente alta, sobre todo si se tiene en cuenta que en eventos presenciales realizados en años anteriores se contaban con una participación de máximo 100 asistentes.

Uno de los eventos en los que se logró una mayor participación y que sin duda contribuyó bastante a la visibilidad y posicionamiento de ONAC en 2020, fue Mes de la Acreditación, evento que se realizó con motivo del Día Mundial de la Acreditación (junio 9) y que fue diseñado a partir de 5 ciclos de conferencias cortas, en los que en

total asistieron más de 1000 participantes nacionales y más de 100 extranjeros.

Posicionamiento de ONAC

Súper Acredita, la heroína de la confianza en la calidad y embajadora de ONAC logró a lo largo de 2020, su máximo posicionamiento desde que salió al aire en 2019 para hablar sobre acreditación, logrando traspasar fronteras y llegando a destacarse en espacios internacionales como el Comité Conjunto de Marketing y Comunicaciones de IAF e ILAC, en donde además de ser mencionada en una de las reuniones, logró que ONAC fuera invitado a compartir la experiencia en materia de comunicaciones, a partir del despliegue este personaje quien ha conseguido que muchas personas comprendan de forma más sencilla de qué se trata la acreditación.



Súper Acredita ha contribuido también de forma importante a mantener ese crecimiento que ha tenido el posicionamiento de ONAC, tanto a nivel nacional como internacional.

Desarrollo de material multimedia

Otro de los instrumentos que ha coadyuvado a mejorar la experiencia de los clientes es el

material multimedia explicativo para apoyar la comprensión de procesos y trámites, tanto para los clientes como para los profesionales técnicos, ejercicio que ha estado en cabeza del Sistema de Gestión y en el cual el área de comunicaciones ha intervenido mediante la producción de estos videos.

En 2020 se produjeron más de 40 videos, dentro de los cuales se cuentan 25 del Sistema de Gestión, 12 de material promocional y 7 de Súper Acredita.

La mayoría de estos videos pueden ser consultados en el canal de ONAC en YouTube <https://www.youtube.com/channel/UC3YF-qWqnglPGoSzuyrtKwdA> o en la sección Galería Conéctate de ONAC <https://onac.org.co/boletin-onactivate>

Comunicación Interna

Por último, uno de los recursos importantes para optimizar la comunicación interna en el sistema de información es Optimux, que, aunque fue adoptado por ONAC hace un par de años, en 2020 fue actualizado para brindar una mejor experiencia y acceso rápido a las consultas por parte de los colaboradores. Como parte de este ejercicio, el área de comunicaciones también apoyó al Sistema de Gestión en la configuración de la biblioteca de documentos dentro de esta plataforma.

Asimismo, como se explicó en el capítulo 6 de este informe, una de las estrategias desplegadas durante 2020 por parte de la Coordinación de Competencias fue el lanzamiento de Tu Portal ONAC, espacio diseñado para la comunicación con los profesionales técnicos. En este ejercicio, el área de comunicaciones apoyó a la coordinación de competencias en la comunicación de la prueba piloto y el posterior despliegue de la estrategia lanzamiento, además de elementos de configuración de la interface del sistema.

8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



La Dirección Administrativa y Financiera está conformada por 5 áreas, la Coordinación Contable y Financiera, la Coordinación de Tecnologías de la Información – TI, la Coordinación de Gestión Documental, Gestión Humana y Gestión de Suministros y Activos, las cuales se encargan de apoyar la ejecución de las operaciones y los procesos del Organismo, así como de soportar los requerimientos de las demás áreas.

Durante el 2020, el reto en esta dirección estuvo enmarcado en la capacidad que se

tuvo que desplegar para atender la mayoría de las actividades desde la virtualidad, atendiendo todos los procesos y facilitando la sinergia y sincronía de la gestión de todos los colaboradores en su modalidad de trabajo desde la casa.

A continuación, se presenta un resumen de la gestión mencionada, iniciando con los resultados de la gestión informática durante 2020.

8.1. GESTIÓN INFORMÁTICA

La Coordinación de Gestión de Tecnología de la Información en ONAC cumple un rol estratégico dentro de la organización, contribuyendo al correcto andamiaje de los sistemas de información y telecomunicaciones, mediante la implementación de soluciones especializadas que apoyen la gestión de las distintas áreas para optimizar tiempos de procesos, garantizando el acceso, disponibilidad y seguridad de la información, y definiendo y controlando los lineamientos de una administración adecuada de los activos de la infraestructura tecnológica.

En 2020, el área focalizó sus esfuerzos en mantener disponibles y accesibles los servicios tecnológicos para desarrollar las actividades bajo la modalidad de trabajo en casa, así como en el desarrollo y soporte de proyectos de sistematización, como el acompañamiento al desarrollo de SIPSO, la implementación de sistemas internos de información como Optimux y Tu Portal, el seguimiento y apoyo a las necesidades derivadas del trabajo en casa, la coordinación con terceros para la gestión de sistemas de información, entre otros, como se verá a continuación.

Acompañamiento al proyecto SIPSO – Sistema de Información de Prestación del Servicio de acreditación de ONAC

Durante los meses comprendidos entre enero y agosto de 2020, el área de TI atendió las actividades del frente de tecnología de este importante proyecto, cubriendo necesidades relacionadas con la adecuación de la infraestructura, la interconexión con el sistema de comunicación interna OPTIMUX, la migración de datos y parámetros necesarios para la operación del SIPSO.

Asimismo, desde TI se supervisó el contrato de desarrollo de SIPSO, del cual salió a producción la primera fase de sistematización el 09 de septiembre, fase que abarca la sistematización de las solicitudes de otorgamiento y ampliación de la acreditación, permitiendo que estas sean realizadas en línea.

Con la salida a producción del sistema SIPSO, el área de tecnología puso en marcha el plan de atención y soporte a solicitudes que pudieran presentarse por la interacción de los distintos usuarios con SIPSO, brindando también orientación informática a los OEC a la hora de diligenciar el formulario de solicitud, vía conexión remota.

En conjunto con el equipo del proyecto, se establecieron y detallaron las funcionalidades e integraciones que harán parte de la Fase 2 del sistema SIPSO, con lo cual en el mes de octubre se iniciaron las actividades para el desarrollo de dicha fase.

Trabajo en Casa

Una vez declarada la emergencia sanitaria y el confinamiento obligatorio, el área de TI desplegó un plan para habilitar el acceso remoto a sistemas de información y directorios compartidos por parte de los colaboradores y profesionales técnicos. Además, se configuraron extensiones virtuales para garantizar la operación del *call center* y la atención al público por este medio.

En relación con la seguridad de la información, se implementó una consola de *antivirus cloud*, la cual permite administrar políticas de seguridad para la prevención de ejecución de diferentes tipos de *software* maliciosos que pudiesen provocar pérdida y secuestro de información, intensificando también las actividades de monitoreo y control de eventos y generación de alertas para la detección de fallas técnicas a sistemas de seguridad, servidores, copias y sistemas de protección eléctrica, así como el control de acceso al centro de datos de ONAC.

Control de Acceso y Cámaras de Seguridad.

En el mes de mayo se finalizó la implementación de los nuevos sistemas de control de acceso y cámaras, facilitando la identificación de los usuarios mediante tarjeta de proximidad e identificación biométrica y dando acceso al área autorizada para su ingreso, registrando la fecha y hora exacta del suceso para su posterior consulta. Por último, se llegó a un total de 28 unidades cámaras de seguridad instaladas en la oficina, que cubren la totalidad de áreas de acceso y circulación.

Sistema Interno de Comunicación

Optimux es uno de los principales sistemas de comunicación interna con los colaboradores, a través del cual, pueden consultar documentos e información y acceder a flujos de trabajo o solicitudes de las diferentes áreas. Durante 2020, se desarrolló un flujo de proceso que automatiza el proceso de modificación y creación de documentos para el sistema de gestión de ONAC, con el que se lleva a cabo el control de tiempos de modificación y aprobación de documentos. También se hizo la migración a OPTIMUX de los documentos de la herramienta desarrollada con formularios de Google, lo cual permite que, al estar alojados en la base de datos del sistema de información, se pueda tener una trazabilidad en cuanto a su versión y consulta del mismo para campañas de divulgación.

También se apoyó al área de competencias en la implementación de Tu Portal ONAC, el sistema de comunicación utilizado con los profesionales técnicos y que permite mantener actualizada la información de contacto, educación y seguridad social, así como consultar el detalle de la calificación de las competencias técnicas; además de brindarles acceso a los profesionales técnicos a información de interés general como documentos del sistema de gestión y material multimedia explicativo.

Cooperación con Organismos de Apoyo al Tránsito y entes de control

Por último, ONAC como parte de los requisitos de información derivados de la prestación de servicios de acreditación a organismos de evaluación de la conformidad del sector tránsito, en 2020 se continuó compartiendo información a las entidades competentes, mediante los sistemas de información RUNT -Registro Único Nacional de Tránsito-, SICERCO -Sistema de Información de Certificados de Conformidad- y

Sistema de Información de la Contraloría, coordinados por el Ministerio de Tránsito y Transporte, la Superintendencia de Indus-

tria y Comercio y la Contraloría General de la Nación.

8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

El área de Gestión Documental de ONAC desarrolla su ejercicio en línea con las directrices establecidas por la entidad y en cumplimiento de la Norma Técnica ISO/IEC 17011, adoptando como buenas prácticas la regulación vigente establecida por el Archivo General de la Nación, que define requisitos para el buen archivo y custodia de la memoria de la institución. Durante la vigencia 2020, con el fin de optimizar recursos y como respuesta a necesidades específicas del área, la gestión del área estuvo enmarcada en los siguientes frentes:

Custodia de archivo – Adquisición de archivo rodante

Considerando el crecimiento documental de ONAC, en 2020 se realizó un análisis respecto de las diferentes opciones para la custodia y conservación del archivo, razón por la cual se adquirió un archivo rodante con capacidad de conservación de aproximadamente 3780 expedientes, atendiendo la necesidad de una mayor capacidad de conservación de archivo físico.

Aplicación de las Tablas de Retención Documental – TRD, para el servicio de acreditación

Las Tablas de Retención Documental o TRD son un instrumento archivístico definido por la Norma Internacional de Descripción Archivística, que sirve para controlar el ciclo de vida de los documentos en una organización, necesidad fundamental para el ejercicio de ONAC.

Durante esta vigencia, se adelantó el proceso de elaboración, aprobación y aplicación de las Tablas de Retención Documental -TRD para la serie Servicios de Acreditación, y alineado con este proceso archivístico, se gestionó la elaboración y aprobación de la política de gestión documental en cumplimiento de la Norma Técnica ISO/IEC 17011 incluyendo a SIPSO como el Sistema de Información para la Prestación del Servicio de ONAC. Este avance en la desmaterialización del servicio permitió que las solicitudes de otorgamiento y ampliaciones de los servicios de acreditación se recibieran a través de SIPSO, a partir del 09 de septiembre de 2020.

Elaboración de las Tablas de Retención Documental – Sistema de Gestión y Gestión de Competencias.

Una vez finalizado el proceso archivístico con la serie misional de ONAC, se inició el plan de trabajo para la actualización y aplicación de TRD de las coordinaciones de Sistema de Gestión y Gestión de Competencias, los cuales se terminarán de implementar durante el primer semestre del 2021.

Actualización de expedientes físicos de los procesos de acreditación.

En relación con la recuperación de documentos del proceso de acreditación, se insertaron 13.300 documentos a los expedientes de servicios de acreditación de los diferentes esquemas. Dicha labor se efectuó atendiendo el instructivo de organización de la serie documental "Servicios de Acre-

ditación”, que establece los lineamientos para la organización de la documentación contenida en dicha serie, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

El proceso de inserción de documentos físicos a los expedientes del servicio de acredi-

tación tuvo un avance sustancial en relación con la vigencia anterior, debido en parte a la reducción de documentos físicos, tanto de entrada como de salida, también a causa de la reducción de consultas, de envíos y debido a que todo el equipo de trabajo estuvo concentrado de forma sincrónica en este ejercicio.

8.3. GESTIÓN DE RECURSOS Y CONTRATACIÓN

La gestión de recursos se encuentra gobernada por el cumplimiento del Manual de Gestión Contractual, aprobado por el Consejo Directivo de la corporación. El manual constituye una herramienta por medio de la cual se establece y da a conocer a las partes interesadas los flujos de proceso para la contratación de bienes, servicios y gestión contractual, siendo también un instrumento de gestión estratégica, puesto que tiene como propósito principal servir de apoyo al cumplimiento de los objetivos misionales de ONAC dado que mediante los procesos de contratación se garantiza la adquisición de bienes y servicios, bajo principios orientadores como eficacia, eficiencia, economía, manejo del riesgo, publicidad y transparencia.

En dicho marco funcional el Comité de Contratación apoya la optimización de las actividades de gestión precontractual, contractual y post contractual para el cubrimiento de necesidades de recursos y que facilitan y/o apoyan el desarrollo de los objetivos y proyectos de ONAC, de conformidad con la estimación presupuestal anual y/o las necesidades del servicio definidas por la corporación.

En consecuencia, durante el año 2020 se llevaron a cabo 42 sesiones del comité de contratación con los siguientes resultados consolidados:

Gráfico 8.3-1 Estado de la contratación de proveedores de bienes y servicios al 31/12/2020

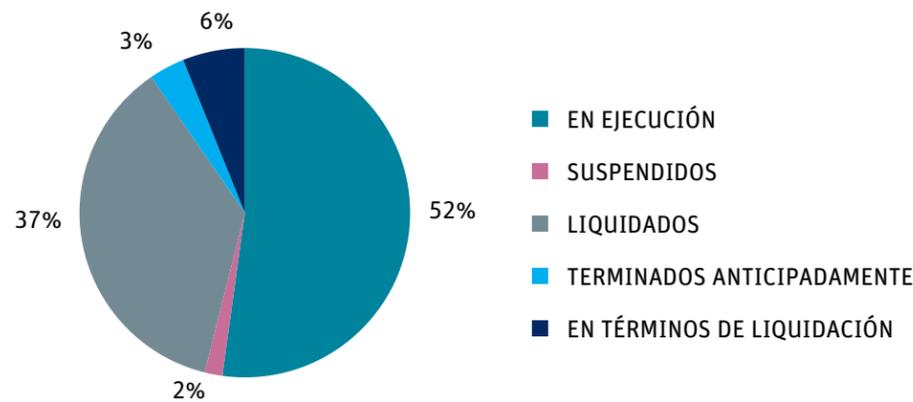
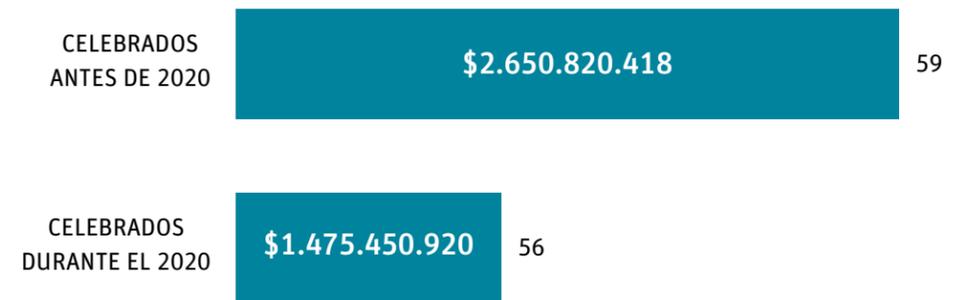


Gráfico 8.3-2 Contratos vigentes durante el año 2020 (corte a 31 de diciembre de 2020)



8.4. GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE Y PRESUPUESTAL

Con la contingencia sanitaria y económica generada en 2020 por la pandemia del COVID-19, la estructura contable de ONAC requirió de una transformación a procesos digitales, presentando retos a nivel procedimental y normativo, que durante el 2020 generaron eficiencia en los tiempos de entrega de información, y optimización de recursos físicos y económicos.

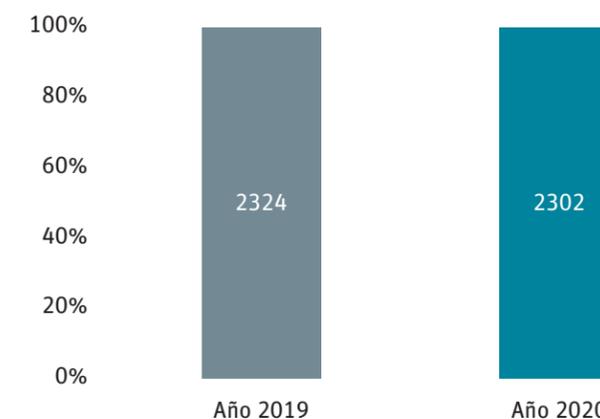
Así mismo, la adopción de medidas oportunas durante la extensión de la emergencia, permitieron culminar de forma satisfactoria el ejercicio 2020 cuyos resultados se pre-

sentan a continuación.

8.4.1. Facturación electrónica y Estructura del proceso contable ONAC

En cumplimiento de la Resolución 042 de 2020, la entidad implementó su proceso de facturación electrónica a partir del 01 de julio, generando eficiencia en los tiempos de emisión de facturas y reducción de costos de envío y papelería. Dicha implementación se realizó a través del software contable Hেলা y su operador tecnológico ATEB.

Comparativo facturas emitidas 2019 vs. 2020



Durante la vigencia 2020, la emisión de 2.302 facturas electrónicas generó un ahorro en costos de envío estimado en \$14.963.000

Adicionalmente, dando continuidad al ejercicio de desarrollo de la estructura contable de ONAC que se había iniciado en la vigencia anterior, durante el año 2020 se documentaron, a través del Sistema de Gestión, los procesos de Tesorería, Recaudo, Facturación Electrónica y Devengo Contable, generando una visión sistemática del proceso contable y la interacción con otras áreas.

8.4.2. Estado de Actividades

ONAC culminó el período contable del año 2020 con unos excedentes netos \$1.487.346.935 mil cuatrocientos ochenta y siete millones trescientos cuarenta y seis mil novecientos treinta y cinco pesos, presentando un incremento en los excedentes de \$558.000.111 respecto al año 2019. Esta diferencia se explica por las medidas adoptadas durante la emergencia del COVID-19.

A continuación, se muestra un análisis detallado del estado de actividades, respecto al comportamiento de los ingresos, los costos y los gastos administrativos:

Los ingresos por actividades ordinarias en el 2020 alcanzaron un monto de \$17.439.259.756, representando una ejecución equivalente al 98.70% de los ingresos ordinarios presupuestados en el 2020 que se estimaron en \$17.668.739.064

Los otros ingresos, alcanzaron en el año 2020 la suma de \$246.828.327, que se explican a partir de los ingresos provenientes de diferencia en cambio por operaciones en moneda extranjera, recuperación de cartera, indemnizaciones de seguros, reintegro de costos y gastos, reintegro de incapacidades y subsidio PAEF otorgado por el Gobierno Nacional, durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre

Adicionalmente, los ingresos por rendimientos financieros de certificados de depósitos

a término fijo y fiducias, alcanzaron la suma de \$132.912.382.

Los costos de los servicios en la vigencia 2020 ascendieron a \$7.940.474.680, lo que representa un crecimiento de \$63.153.273 equivalente al 0.80%, respecto al año 2019, vigencia en que alcanzaron un monto de \$7.877.321.407.

Por su parte, los gastos de administración y operación para la vigencia 2020 alcanzaron un monto de \$8.014.055.760, presentando un decremento de \$91.316.825, equivalente al 1.13% sobre lo ejecutado en el año 2019, donde estos gastos ascendieron a la suma de \$8.105.372.584.

Los otros gastos causados en el año 2020, corresponden a \$68.987.242 y están representados en multas y sanciones, impuestos asumidos, ajustes de ejercicios anteriores y castigo de cartera.

Adicionalmente, los gastos financieros alcanzaron la suma de \$308.135.848, representados en intereses del leasing financiero, comisiones y gastos bancarios, y diferencia en cambio por operaciones en moneda extranjera, presentando un decremento de \$50.767.322 equivalente al 14.15% con respecto al año 2019, donde la suma ascendió a \$358.903.171.

8.4.3. Estado de la Situación Financiera

Este numeral presenta la variación de las cuentas del estado de la Situación Financiera, antes conocidas como cuentas de balance general, así:

Los activos totales de ONAC ascendieron a \$14.199.315.077 al cierre del año 2020, presentando un incremento de \$885.208.210, equivalente al 6.65%, respecto de los activos totales en 2019, los cuales correspondían a \$13.314.106.867. El incremento en los activos totales se expli-

ca especialmente por el aumento en el flujo de efectivo del período, con la apertura de CDT con plazo entre 30 y 90 días equivalentes a la suma de \$2.810.066.668.

Los Activos no corrientes ascendieron, al cierre del año 2020, a un monto de \$7.230.214.881, constituyendo el 50.92% de los activos totales y revelando una disminución de \$361.059.420, equivalente al 4.76% respecto al año 2019, cuyo monto ascendió a \$7.591.274.301.

Los Activos corrientes, que al cierre de 2020 registraron un monto de \$6.969.100.196, equivalente al 49.08% de los activos totales, presentaron un incremento de \$1.246.267.630, un 21.78% más que en el 2019. En este grupo de cuentas las dos más representativas son: efectivo y equivalentes de efectivo por \$5.480.392.031, lo que corresponde al 38.60% de los activos totales, con un crecimiento de \$3.730.479.812 respecto al año 2019, generado por los CDT existentes a 31 de diciembre con un plazo de 30 a 90 días, y Cuentas Comerciales y otras cuentas por cobrar, por valor de \$1.056.645.166, correspondiente al 7.44% de los activos totales, las cuales disminuyeron su valor por un monto total de \$273.281.991 respecto del año 2019.

Los Pasivos totales sumaron, al cierre del año 2020, \$7.855.544.731, equivalentes al 55.32% de los activos totales, presentando un decremento de \$590.273.435, es decir, 6.99% respecto al año 2019, vigencia en la que llegaron a \$8.445.818.166.

El Pasivo no Corriente, registra a diciembre de 2020 un monto de \$2.619.602.121 el cual disminuyó en \$248.851.003, equivalente a un 8.68%, respecto al 2019, cuando alcanzó \$2.868.453.123. Esta disminución se debió a la amortización de la obligación por leasing financiero, generado por el pago de las cuotas mensuales durante el año 2020.

Los Pasivos Corrientes registran a diciembre de 2020, un saldo de \$5.235.942.611, disminuyendo su valor en \$341.422.432, es decir un 6.12% respecto al año 2019, cuenta que reflejaba una cifra de \$5.577.365.043. Se destacan los pasivos no financieros por \$1.622.928.405, equivalentes al 20.66% y las cuentas por pagar comerciales por valor de \$2.156.662.529, equivalentes al 27.45% de los pasivos totales

Los Activos Netos, anteriormente denominados "Patrimonio", a diciembre de 2020 ascendieron a la suma de \$6.343.770.346, presentando un incremento de \$1.475.481.645, equivalente a 30,31% respecto al año 2019, cuando su valor fue de \$4.868.288.701. La explicación de este cambio del activo neto se presenta en el numeral 8.4.4 "Otros Estados Financieros - Estado de Cambios en el Activo Neto".

8.4.4. Otros Estados Financieros

Estado de Cambios en el Activo Neto. El activo neto a diciembre 31 de 2020 alcanzó la cifra de \$ 6.343.770.346, representando un incremento en el activo neto respecto al año 2019, equivalente al 30.31% cuando cerró en \$4.868.288.701. Este incremento obedece principalmente a la variación de \$558.000.111 en la cuenta de excedentes del ejercicio y excedentes acumulados de la vigencia anterior por valor de \$900.000.000.

Estado de los Flujos de Efectivo. Durante el año 2020, el efectivo presentó un incremento equivalente al 213.18% con relación al año 2019. El saldo de efectivo de 2020 fue de \$5.480.392.031 y el del año 2019 fue de \$1.749.912.219. El resultado del saldo del flujo de efectivo a diciembre de 2020, surge como consecuencia de sumar el excedente neto del ejercicio \$1.487.346.935, más los gastos que no generan salida de efectivo como son: las depreciaciones, por \$388.488.648, castigo de cartera que para

la vigencia 2020 fue de \$21.238.963 y amortizaciones por valor de \$94.410.299, más los cambios en activos y pasivos por un monto de \$-144.140.919, lo que refleja un flujo neto de efectivo en actividades de operación por valor de \$1.847.343.926. A este valor se le resta la inversión en activos ya sea por propiedad, planta o equipos o por activos financieros, por un monto total de \$-2.150.118.985 y el efectivo invertido en el pago de pasivos financieros, aplicación de excedentes y el incremento o disminución en aportes de nuevos asociados por un monto total de \$266.983.099. El resultado de estas operaciones se denomina incremento o disminución neta del efectivo, que para el 2020 equivale a un resultado positivo de \$3.730.479.812. A este saldo se le suma el efectivo existente a diciembre 31 de 2019 por valor de \$1.749.912.219, arrojando como resultado el efectivo final a diciembre de 2020 por un valor de \$5.480.392.031.

Este efectivo se encuentra disponible en cuenta corriente, cuenta de ahorros, la Fiducuenta y CDT constituidos con un plazo

de entre 30 y 90 días y permite cubrir con los gastos de la operación hasta por 45 días, lo cual es suficiente para soportar el pago de diferentes erogaciones generadas por la operación y las inversiones previstas cada mes en el plan estratégico.

8.4.5. EXCEDENTE FISCAL VIGENCIA 2020

Después de revisar los datos presentados en la Asamblea de Asociados 2020, se determinó que el excedente Neto Fiscal objeto de reinversión durante el año 2021, reportado en la declaración de renta año 2020 (casilla 77), equivale a \$1.487.346.935.

A continuación, se presenta la depuración de los excedentes determinados a partir de la utilidad antes de impuestos del año 2020, evaluando las alternativas posibles, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Reglamentario 1625 de 2015 y la regulación vigente en materia tributaria para la vigencia 2020.

La asignación de las inversiones en los diferentes bancos se realizó cumpliendo el reglamento de inversiones establecido por

ONAC y contó con la aprobación de la comisión financiera constituida internamente para tal fin.

ENTIDAD	PLAZO	VALOR INICIAL CDT	VALOR PRESENTE A DIC 31 DE 2020
Davivienda N° 2931353	90,00	\$ 800.000.000	\$ 803.960.001
Subtotal Davivienda		\$ 800.000.000	\$ 803.960.001
Bancolombia N° 27600355679	90,00	\$ 800.000.000	\$ 803.926.667
Bancolombia N° 27600426774	30,00	\$ 400.000.000	\$ 400.000.000
Subtotal Bancolombia		\$ 1.200.000.000	\$ 1.203.926.667
Banco Caja Social N° 25501235790	90,00	\$ 800.000.000	\$ 802.280.000
Subtotal Banco Caja Social		\$ 800.000.000	\$ 802.280.000
Finandina N° 5190083013	360,00	\$ 200.000.000	\$ 210.167.218
Finandina N° 5190084940	360,00	\$ 200.000.000	\$ 210.519.441
Subtotal Finandina		\$ 400.000.000	\$ 420.686.659
Gran Total		\$ 3.200.000.000	\$ 3.230.853.327

Los CDT constituidos con plazo entre 30 y 90 días en cumplimiento de la política contable número 6.5 de ONAC, se presentan en el Estado de Situación Financiera como efectivo y equivalentes de efectivo.

8.5.6. PRESUPUESTO ONAC 2021

Bases del Presupuesto 2021

Criterios generales para su elaboración

El presupuesto para la vigencia 2021, se elabora bajo los lineamientos de eficiencia financiera y transparencia, de tal forma que sea un instrumento eficaz para la planeación operativa y el control de la administración:

- ✓ Análisis de la realidad económica del país

- ✓ Comportamiento histórico observado por la administración
- ✓ Cumplimiento y desarrollo al plan estratégico del organismo y soporte de la operación de la Entidad durante el año 2021.
- ✓ Marco regulatorio establecido en el código de comercio y las normas contables (NIIF grupo 2) y tributarias a nivel nacional
- ✓ Marco normativo establecidos por el organismo en sus estatutos, reglamentos, procedimientos y guías del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los cambios que se generen a partir del nuevo modelo de procesos y estructura organizacional
- ✓ Tarifa de los servicios de acreditación, de acuerdo con la estructura del Modelo Integral de Tarifas implementado en la institución a partir de la vigencia 2020

EXCEDENTE CONTABLE ANTES DE IMPUESTOS	1.487.346.935
IMPUESTO DE RENTA PAGADO EN 2018 (Art.1.2.1.5.1.21 Dr 1625 de 2015-Descriptor 4.47 Concepto general unificado)	-
Deducción compra de activos	- 23.804.355
EGRESOS NO PROCEDENTES (NO DEDUCIBLES)	251.745.145
EXCEDENTE FISCAL	1.715.287.724
MENOS RENTA FISCAL GRAVADA AL 20%	227.940.789
EXCEDENTE FISCAL EXENTO (RENTA FISCAL EXENTA)	1.487.346.935

8.5. ANÁLISIS DE LAS INVERSIONES

El monto de las inversiones financieras de ONAC, a diciembre 31 de 2020, ascendió a \$3.230.753.327. El portafolio de inversiones en CDT está distribuido en cuatro instituciones bancarias con calificación de ries-

go AAA en el país: Davivienda, Bancolombia, Banco Caja Social y Finandina. Al cierre se cuenta con un total de seis títulos con rendimientos promedio tasa promedio de 4.99%.

- y aprobado por el Consejo Directivo.
- ✓ Participación y compromiso de las áreas en su definición, cumplimiento y optimización de recursos.

Alcances

- ✓ Presupuesto operativo en cuanto a la estimación de sus ingresos y egresos proyectados
- ✓ Presupuesto corporativo y de las áreas de apoyo
- ✓ Presupuesto de inversiones para el desarrollo de los diferentes objetivos del plan estratégico de la organización

Estructuración de Cuentas Contables

Ingresos por actividades ordinarias

- Otorgamientos.
- Ampliaciones.
- Vigilancias.
- Renovaciones.
- Estudios de acreditación.
- Evaluaciones complementarias.
- Evaluaciones extraordinarias.
- Testificaciones
- Otros ingresos (penalidades por reprogramación).

Ingresos financieros y Otros ingresos

- Diferencia en cambio
- Indemnizaciones compañías de seguros
- Recuperación de cartera
- Rendimientos financieros

Costos evaluadores y expertos técnicos

- Otorgamientos.
- Ampliaciones.
- Vigilancias.
- Renovaciones.
- Estudios de acreditación.
- Evaluaciones complementarias.
- Evaluaciones extraordinarias.
- Testificaciones.
- Honorarios de comités de acreditación.

- Revisión de informes

Gastos de las áreas prestadoras de servicios

- Nómina.
- Honorarios.
- Gastos de viaje.

Gastos Administrativos

- Nómina.
- Honorarios.
- Gastos servicios.
- Gastos suministros.
- Impuestos.

Gastos financieros y otros gastos

- Intereses y gastos bancarios
- Diferencia en cambio
- Castigo de cartera

Estructuración de Centros De Costos

Centros de costos Administrativos y de Apoyo al servicio:

- 1000 Dirección Ejecutiva
- 1002 Gestión Legal
- 1003 Relacionamiento y Comunicaciones
- 1004 Asamblea
- 1005 Consejo Directivo
- 1006 Gestión servicio al cliente
- 2000 Dirección Gestión de Desarrollo y Mejoramiento
- 2001 Investigación, desarrollo y actualización de servicios
- 2003 Sistema de Gestión de Calidad
- 2004 Gestión Evaluadores y Expertos Técnicos
- 3000 Dirección Administrativa y Financiera
- 3001 Planeación Administrativa y Financiera
- 3002 Gestión Contable y tributaria
- 3003 Gestión Suministros y Activos
- 3004 Gestión Documental

- 3005 Gestión Informática
- 3006 Gestión personal interno

Centros de costos Operativos:

- 5000 Dirección Técnica Acreditación Internacional
- 5001 Coordinación Laboratorios de Calibración
- 5002 Coordinación Laboratorios de Ensayos
- 5003 Coordinación Laboratorios Clínicos
- 5004 Coordinación Proveedores de Ensayos de Aptitud
- 5005 Coordinación Certificación Sistemas de Gestión
- 5006 Coordinación Certificación de Productos
- 5007 Coordinación Certificación de Personas
- 5008 Validadores y Verificadores de Gases de Efecto Invernadero
- 6000 Dirección Técnica Acreditación Nacional

- 6001 Coordinación Centros de Diagnóstico Automotor
- 6002 Coordinación Centros de Reconocimiento de Conductores
- 6003 Entidades de Certificación Digital
- 6006 Coordinación Organismos Autorizados de Verificación Metrológica
- 6007 Coordinación Organismos de Inspección
- 7000 Reconocimiento BPL
- 7001 Reconocimiento BPL OCDE
- 8500 Desarrollo proyectos estratégicos Excelencia Operacional
- 8600 Desarrollo proyectos estratégicos Servicio Excepcional
- 8700 Desarrollo proyectos estratégicos Organización que Aprende

8.5.7. Presupuesto de Ingresos 2021

Para el año 2021 se presupuestaron servicios de acreditación por un valor equivalentes a 7.738 días de evaluación que representa el total de los ingresos presupuestados para el año 2021, es decir, \$17.630.112.274.

Tabla 8.5.7. Presupuesto de ingresos por programa de acreditación comparativo 2020-2021

INGRESOS ESQUEMA	DÍAS	PRESUPUESTO	DÍAS	PRESUPUESTO
	AÑO 2020	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2021
Laboratorios de ensayo	1.756	4.191	1.618	3.819
Laboratorios Clínicos	39	89	50	120
Proveedores de Ensayos de Aptitud	32	76	25	66
Laboratorios de Calibración	1.248	2.966	1.150	2.695
Certificación de Producto	310	708	322	876
Certificación de Sistemas de Gestión	216	432	289	677
Organismos de Certificación de Personas	168	413	128	366
Ovv Gases Efecto Invernadero	15	27	14	37
Centros de Diagnóstico Automotor	2.026	4.222	2.046	4.504
Centro de Reconocimiento de Conductores	983	2.083	1.057	2.239
Organismos de Inspección	1.023	2.102	907	1.925
Organismos de Verificación Metrológica	30	56	3	3
Entidades de Certificación Digital	149	304	121	275
BPL	-	-	10	27
TOTAL	7.993	17.668	7.738	17.630

8.5.8. Presupuesto de costos de Evaluadores y Expertos Técnicos 2021

Para el año 2020 el total de los costos presupuestados por concepto de pago de profesionales técnicos fue de \$6.636.486.571,

equivalente a 7.993 días de servicio, siendo pertinente recordar que los servicios de acreditación, en su mayoría, son prestados por profesionales no vinculados a la planta de personal de ONAC.

Tabla 8.5.8 Presupuesto de costos de evaluadores y expertos técnicos comparativo 2020-2021

COSTO EVALUADORES EXTERNOS ESQUEMA	DÍAS	PRESUPUESTO	DÍAS	PRESUPUESTO
	AÑO 2020	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2021
Laboratorios de ensayo	1.756	1.716	1.618	1.761
Laboratorios Clínicos	39	45	50	63
Proveedores de Ensayos de Aptitud	32	35	25	27
Laboratorios de Calibración	1.248	1.332	1.150	1.056
Certificación de Producto	310	331	322	353
Certificación de Sistemas de Gestión	216	218	289	293
Organismos de Certificación de Personas	168	157	128	123
Ovv Gases Efecto Invernadero	15	18	14	17
Centros de Diagnóstico Automotor	2.026	1.287	2.046	1.377
Centro de Reconocimiento de Conductores	983	486	1.057	670
Organismos de Inspección	1.023	828	907	779
Organismos de Verificación Metrológica	30	36	3	4
Entidades de Certificación Digital	149	146	121	122
BPL			10	7
TOTAL	7.993	6.636,5	7.738	6.652

8.5.9. Presupuesto consolidado de operaciones 2021

Partiendo de los rubros de ingresos y egresos operacionales y no operacionales que componen el presupuesto de operaciones ONAC - 2021, se presenta el estado de resultados proyectado para el año 2021, las cifras se presentan teniendo en cuenta las consideraciones del MIT-Modelo Integral de Tarifas.

Para 2021, el total de ingresos operacionales se estimó en \$17.630.117.274 y los

no operacionales en \$60.000.000, correspondientes estos últimos a rendimientos financieros por colocación de excedentes de efectivo en Certificados de Depósito a Término. Así, el total de ingresos estimado para esta vigencia es de \$17.690.112.274.

Los costos y gastos operacionales y no operacionales correspondientes al año 2021, se presupuestaron en \$17.630.000.000. Como resultado de lo anterior, para el año 2021 se espera obtener un excedente operacional de \$60.112.274, equivalentes a un 0.34% de los ingresos totales.

Tabla 8.5.9 Estado de resultados presupuestados bajo la estructura del Modelo Integral de Tarifas – MIT ONAC 2021

Total Ingresos MIT-Servicios de Acreditación	-	17.630.112.274
Total Ingresos Financieros	Ingresos No operacionales	60.000.000
Costo de Operación	Nómina Personal de Coordinaciones Técnicas	17% 2.974.482.252
Costo Administrativo	Gastos áreas habilitadoras (nómina administrativa)	19% 3.354.320.703
	Gastos Corporativos (Gastos centro costo 1000 a 6000 - impuestos)	21% 3.701.631.820
Equipo Evaluador	Costos operativos Evaluadores Externos y Expertos Técnicos.	38% 6.652.847.616
	Costos operativos Evaluadores Internos	4% 636.923.375
Impuestos	Gravamen al movimiento financiero+ Impuesto de Industria y Comercio + Otros Impuestos	2% 309.794.234
Excedente Proyectado antes de impuestos 2021	0.34%	60.112.274

8.5.10. Presupuesto de inversión de excedentes

El presupuesto de inversión de excedentes 2020, se propone con una asignación de \$600.000.000 para el desarrollo de un sistema de formación E-learning con contenidos específicos y de alto impacto para los diversos públicos de interés de ONAC, y la suma de \$20.000.000 para la realización de una encuesta de medición del beneficio de los acuerdos de reconocimiento internacional de la acreditación para los empresarios.

Los proyectos a desarrollar, se estructuran en el marco del proyecto estratégico de ONAC, bajo los pilares de Organización que Aprende y Excelencia Operacional.

El saldo restante, equivalente a \$867.346.935 se destinará a la inversión de instrumentos financieros, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 357 del Estatuto Tributario y el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016, Artículo 1.2.1.5.1.1.21 y 1.2.1.5.1.22

Tabla 8.5.10 Propuesta de asignación de excedentes 2021

CONCEPTO	ASIGNACIÓN EXCEDENTES AÑO 2020	PRESUPUESTO INVERSIÓN 2020
		PERIODO DE EJECUCIÓN 2021
EXCELENCIA OPERACIONAL	-	-
SERVICIO EXCEPCIONAL	20.000.000	20.000.000
ORGANIZACIÓN QUE APRENDE	600.000.000	600.000.000
CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TÉRMINO-CDT´s	867.346.935	867.346.935
TOTAL	1.487.346.935	1.487.346.935

9. ANEXOS



- ANEXO 1.** DECLARACIÓN DE LEY
- ANEXO 2.** INFORME REVISORÍA FISCAL
- ANEXO 3.** CERTIFICACIÓN ESTADOS FINANCIEROS
- ANEXO 4.** ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
- ANEXO 5.** ESTADO DE ACTIVIDADES
- ANEXO 6.** ESTADO DE CAMBIOS EN EL ACTIVO
- ANEXO 7.** ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
- ANEXO 8.** INDICES FINANCIEROS
- ANEXO 9.** NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

DECLARACIÓN DE LEY

Bogotá D.C., 01 de marzo de 2021

El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC ha dado cumplimiento a las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. Los contenidos de este informe están protegidos por las leyes colombianas en materia de derechos de autor y propiedad intelectual, en especial las leyes 23 de 1982, 545 de 1999, 565 de 2000 y 603 de 2000.

Los contenidos son propiedad de ONAC. No se ejercerán derechos de autor sobre información de carácter público.

GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
Firmado digitalmente por
GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
Fecha: 2021.03.01 14:30:46
-05'00'

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión

**ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC**

Estados Financieros Certificados por el año terminado al 31 de diciembre de 2020 junto con el Informe del Revisor Fiscal

INFORME DEL REVISOR FISCAL**A LA ASAMBLEA GENERAL DE ASOCIADOS
DEL ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC****Opinión**

He auditado los estados financieros del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia Onac, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos de la Entidad han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el anexo N°2 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios, que incorporan las Normas de Información Financiera.

Fundamento de la opinión

He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990.

Mi responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en la sección Responsabilidades del Auditor en relación con la auditoría de los estados financieros.

Soy independiente de la Entidad de conformidad con los requerimientos de ética aplicables a mi auditoría de los estados financieros de conformidad con la Ley 43 de 1990 y el anexo N° 4 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y he cumplido las demás responsabilidades de conformidad con esos requerimientos. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido me proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión favorable.

Párrafo de énfasis

Llamo la atención y sin considerarlo una salvedad, que los estados financieros han sido preparados asumiendo que la entidad continuará como negocio en marcha y que pese a la declaratoria del estado de emergencia económica, social y ecológica, proferida por el Gobierno Nacional mediante los Decretos 417/20 y 637/20 y sus prorrogas, la entidad no dejó de desarrollar su objeto social, sino que prestó sus servicios de acuerdo a la reglamentación del gobierno, por lo tanto, no se genera una incertidumbre sobre su capacidad de continuar como negocio en marcha, como se indica en la Nota 2 a los estados financieros en el párrafo Hipótesis de Negocio en Marcha, donde consideró los siguientes indicadores financieros: razón corriente, margen neto, margen operacional y periodo de cobro.

Otros asuntos

Los estados financieros terminados en 31 de diciembre de 2019, fueron auditados por mí y sobre los mismos expresé una opinión favorable el 24 de febrero de 2020.

Responsabilidades de la dirección y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros

La dirección es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos de conformidad con el anexo N° 2 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios, que incorporan las Normas de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para que la preparación y presentación de Estados Financieros estén libre de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como establecer los estimados contables que sean razonables en las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros, la dirección es responsable de la valoración de la capacidad de la Entidad de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto si la dirección tiene intención de liquidar la Entidad o de cesar sus operaciones. No evidencie situaciones que afecten la continuidad del negocio en marcha incluido los efectos del Covid-19.

En cumplimiento de lo anterior, dichos estados financieros fueron debidamente certificados por el representante legal y el contador público que los preparó.

El Consejo Directivo de la entidad es responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad..

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990 siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con el artículo 7 de la Ley 43 de 1990, apliqué mi juicio profesional y mantengo una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

También:

- a) Identifiqué y valoré los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debida a fraude o error, diseñé y apliqué procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- b) Evalué la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la dirección.
- c) Concluí sobre lo adecuado de la utilización, por la dirección, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condi-

ciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluyo que existe una incertidumbre material, se requiere que llame la atención en mi informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que exprese una opinión modificada.

- d) Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser una empresa en funcionamiento. Comunicué a los responsables del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de la realización de las auditorías y los hallazgos significativos de las mismas, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiqué en el transcurso de la auditoría.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Además, informo que durante el año 2020, el Organismo ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Asociados y Consejo Directivo; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de asociados se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de la Administración guarda la debida concordancia con los estados financieros, y la Entidad ha efectuado la liquidación y pago oportuno al Sistema de Seguridad Social Integral.

Fundamentos de la opinión sobre control interno y cumplimiento legal y normativo

Además, el Código de Comercio establece en el artículo 209 la obligación de pronunciarme sobre el cumplimiento de normas legales e internas y sobre lo adecuado del control interno.

Mi trabajo se efectuó mediante la aplicación de pruebas para evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas por la administración de la entidad, así como del funcionamiento del proceso de control interno, el cual es igualmente responsabilidad de la administración. Para efectos de la evaluación del cumplimiento legal y normativo utilicé los siguientes criterios:

- a) Normas legales que afectan la actividad de la entidad;
- b) Estatutos de la entidad;
- c) Actas de Asamblea de Asociados y Consejo Directivo

El control interno de una entidad es un proceso efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal, designado para proveer razonable seguridad en relación con la preparación de información financiera confiable, el cumplimiento de las normas legales e internas y el logro de un alto nivel de efectividad y eficiencia en las operaciones.

El control interno de una entidad incluye aquellas políticas y procedimientos que (1) permiten el mantenimiento de los registros que, en un detalle razonable, reflejen en forma fiel y adecuada las transacciones y las disposiciones de los activos de la entidad; (2) proveen razonable seguridad de que las transacciones son registradas en lo necesario para permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con el marco técnico normativo aplicable al Grupo N° 2, que corresponde a la NIIF para las PYMES, y que los ingresos y desembolsos de la entidad están siendo efectuados solamente de acuerdo con las autorizaciones de la

administración y de aquellos encargados del gobierno corporativo; y (3) proveer seguridad razonable en relación con la prevención, detección y corrección oportuna de adquisiciones no autorizadas, y el uso o disposición de los activos de la entidad que puedan tener un efecto importante en los estados financieros.

También incluye procedimientos para garantizar el cumplimiento de la normatividad legal que afecte a la entidad, así como de las disposiciones de los estatutos y de los órganos de administración, y el logro de los objetivos propuestos por la administración en términos de eficiencia y efectividad organizacional.

Debido a limitaciones inherentes, el control interno puede no prevenir, o detectar y corregir los errores importantes. También, las proyecciones de cualquier evaluación o efectividad de los controles de periodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles lleguen a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones, o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos se pueda deteriorar.

Esta conclusión se ha formado con base en las pruebas practicadas para establecer si la entidad ha dado cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias, y a las decisiones de la Asamblea General de Asociados y del Consejo Directivo, y mantiene un sistema de control interno que garantice la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Las pruebas efectuadas, especialmente de carácter cualitativo, pero también incluyendo cálculos cuando lo consideré necesario de acuerdo con las circunstancias, fueron desarrolladas por mí durante el transcurso de mi gestión como revisor fiscal y en desarrollo de mi estrategia de revisoría fiscal para el periodo. Considero que los procedimientos seguidos en mi evaluación son una base suficiente para expresar mi conclusión.

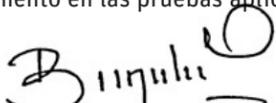
Los asuntos relacionados con el Control Interno fueron expuestos en su debida oportunidad por la Revisoría Fiscal a la Administración, con las recomendaciones e instrucciones que consideré necesarias para mejorar el Control Interno y los sistemas de administración de riesgos implementados por la Entidad.

Opinión sobre el cumplimiento legal y normativo

En mi opinión, la entidad ha dado cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, así como a las disposiciones estatutarias, de la Asamblea General de Asociados y del Consejo Directivo, en todos los aspectos importantes.

Opinión sobre la efectividad del sistema de control interno

En mi opinión, el control interno es efectivo, en todos los aspectos importantes, con fundamento en las pruebas aplicadas.



NUBIA BARRERA GANTIVA

Revisor Fiscal
TP – 30060 - T
Miembro de Latin Professional S.A.S

Bogotá, 25 de febrero de 2021
DF – 003 - 20
Latin Professional S.A.S

CERTIFICACIÓN

ESTADOS FINANCIEROS A DICIEMBRE 31 DE 2020-2019

Los suscritos Representante Legal y Contador Público del ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA ONAC, NIT 900.190.680-7 nos permitimos certificar que los estados financieros a 31 de diciembre de 2020/2019, han sido tomados de los libros y que antes de ser puestos a disposición se ha verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

- Todos los activos, pasivos y patrimonio (activos netos), incluidos en los estados financieros al 31 de diciembre de 2020/2019 de la entidad existen y todas las transacciones en los mismos se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- Todos los hechos económicos realizados por la entidad, durante los años terminados en diciembre 31 de 2020/2019, han sido reconocidos en los estados financieros.
- Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables erogaciones económicas futuras (obligaciones), obtenidos o a cargo de la entidad al 31 de diciembre de 2020/2019.
- Todos los hechos económicos que afectan la entidad han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.

Bogotá, marzo de 2021

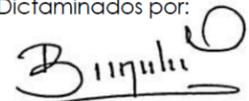
GIRALDO LOPEZ
ALEJANDRO
Firmado digitalmente por
GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
Fecha: 2021.03.01 14:28:51 -05'00'

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión

ARAQUE LUCIO
SANDRA LILIANA
Firmado digitalmente por ARAQUE
LUCIO SANDRA LILIANA
Fecha: 2021.03.01 11:27:38 -05'00'

SANDRA LILIANA ARAQUE LUCIO.
Contador Público
T.P. No. 138929-T

Dictaminados por:



NUBIA BARRERA GANTIVA
Revisor Fiscal
TP 30.060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-003-20

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC
Estado de Situación Financiera a diciembre 31 de 2020 y diciembre 31 de 2019
 (Cifras en pesos colombianos)

Descripción Conceptos	NOTA	31 dic. 2020	31 dic. 2019	Variación	%
ACTIVOS					
Activos No Corrientes					
Propiedades, planta y equipo-neto	10	7.209.056.532	7.573.740.825	(364.684.293)	(4,82)
Activos intangibles distintos a Plusvalía	11	21.158.349	17.533.476	3.624.873	20,67
Activos No Corrientes Totales		7.230.214.881	7.591.274.301	(361.059.420)	(4,76)
Activos Corrientes					
Efectivo y equivalentes al efectivo	12	5.480.392.031	1.749.912.219	3.730.479.812	213,18
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	13	1.056.645.166	1.329.927.157	(273.281.991)	(20,55)
Activos financieros corrientes	14	420.686.659	2.594.609.999	(2.173.923.340)	(83,79)
Activos por impuestos	15	11.376.340	48.383.192	(37.006.852)	(76,49)
					-
Activos Corrientes Totales		6.969.100.196	5.722.832.566	1.246.267.630	21,78
ACTIVOS TOTALES		14.199.315.077	13.314.106.867	885.208.210	6,65

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC
Estado de Situación Financiera a diciembre 31 de 2020 y diciembre 31 de 2019
 (Cifras en pesos colombianos)

Descripción Conceptos	NOTA	31 dic. 2020	31 dic. 2019	Variación	%
ACTIVOS NETOS Y PASIVOS					
Activos Netos	16				
Cuotas asociados		1.127.719.241	1.110.237.708	17.481.533	1,57
Resultado implementación NIIF		(113.952.717)	(113.952.717)	-	-
Excedente años anteriores		900.000.000	0	900.000.000	
Excedente del ejercicio		1.487.346.935	929.346.823	558.000.111	60,04
Reservas		2.942.656.887	2.942.656.887	-	-
Activos Netos Totales		6.343.770.346	4.868.288.701	1.475.481.645	30,31
Pasivos No corrientes					
Pasivos financieros	17	2.619.602.121	2.868.453.123	(248.851.003)	(8,68)
Pasivos No corrientes Totales		2.619.602.121	2.868.453.123	(248.851.003)	(8,68)
Pasivos corrientes					
Cuentas por pagar comerciales	18	2.156.662.529	2.142.116.764	14.545.765	0,68
Pasivos financieros	17	98.450	6.365.256	(6.266.806)	(98,45)
Pasivos no financieros	19	1.622.928.405	2.000.159.755	(377.231.350)	(18,86)
Pasivos por impuestos corrientes	20	861.066.000	875.976.000	(14.910.000)	(1,70)
Beneficios a empleados	21	595.187.226	552.747.268	42.439.958	7,68
Pasivos corrientes Totales		5.235.942.611	5.577.365.043	(341.422.432)	(6,12)
PASIVOS TOTALES		7.855.544.731	8.445.818.166	(590.273.435)	(6,99)
ACTIVOS NETOS Y PASIVOS TOTALES		14.199.315.077	13.314.106.867	885.208.210	6,65

Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros

Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros

GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
 Firmado digitalmente por
 GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
 Fecha: 2021.03.01 14:30:46
 -05'00'

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
 Representante Legal
 Ver informe de gestión

ARAQUE LUCIO SANDRA LILIANA

SANDRA LILIANA ARAQUE L.
 Contador
 TP 138929-T

Burgulu

NUBIA BARRERA GANTIVA
 Revisor Fiscal
 TP 30060-T
 Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
 Ver dictamen DF-003-20

GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
 Firmado digitalmente por
 GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
 Fecha: 2021.03.01 14:30:46
 -05'00'

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
 Representante Legal
 Ver informe de gestión

ARAQUE LUCIO SANDRA LILIANA

SANDRA LILIANA ARAQUE L.
 Contador
 TP 138929-T

Burgulu

NUBIA BARRERA GANTIVA
 Revisor Fiscal
 TP 30060-T
 Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
 Ver dictamen DF-003-20

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC

Estado de Actividades 1 enero al 31 de diciembre 2020-2019

(Cifras en pesos colombianos)

Descripción Conceptos	NOTA	31 dic. 2020	31 dic. 2019	Variación	%
INGRESOS, GANANCIAS Y OTRAS AYUDAS					
Ingresos de actividades ordinarias:					
Servicios de acreditación		17.439.259.756	16.987.132.454	452.127.302	2,66
Total ingresos de actividades ordinarias	3	17.439.259.756	16.987.132.454	452.127.302	2,66
Costo de prestación de servicios:					
4					
Evaluadores internos		709.669.051	974.290.121	(264.621.070)	-27,16
Evaluadores externos, expertos técnicos, comités acreditación		7.230.805.629	6.903.031.286	327.774.343	4,75
Total costo de prestación de servicios		7.940.474.680	7.877.321.407	63.153.273	0,80
Excedente bruto		9.498.785.076	9.109.811.047	388.974.029	4,27
Otros ingresos	5	246.828.327	142.826.768	104.001.559	72,82
Intereses	5	132.912.382	154.127.435	(21.215.052)	-13,76
Gastos de administración y operación	6	8.014.055.760	8.105.372.584	(91.316.825)	-1,13
Otros gastos	7	68.987.242	13.142.671	55.844.571	424,91
Gastos Financieros	8	308.135.848	358.903.171	(50.767.322)	-14,15
Excedentes o pérdidas antes de impuestos		1.487.346.935	929.346.823	558.000.111	60,04
Gastos por impuestos	9	-	-	-	0,00
Excedentes		1.487.346.935	929.346.823	558.000.111	60,04

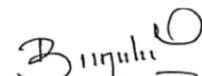
Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros

GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
Firmado digitalmente por
GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
Fecha: 2021.03.01 14:30:27 -05'00'

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión

ARAQUE LUCIO SANDRA LILIANA
Firmado digitalmente por
ARAQUE LUCIO SANDRA LILIANA
Fecha: 2021.03.01 10:45:12 -05'00'

SANDRA LILIANA ARAQUE LUCIO
Contador
TP 138929-T



NUBIA BARRERA GANTIVA
Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-003-20

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC

Estado de cambios en el activo neto a 31 diciembre de 2019-2020

(Cifras en pesos colombianos)

Descripción concepto	Cuentas del Activo Neto					Total Activo Neto
	Cuotas asociados	Otras reservas	Resultados implementación NIIF	Excedente ejercicio anterior	Excedentes del ejercicio	
Al 1° de enero de 2019	1.097.058.162	2.942.656.887	(113.952.717)	65.687.683	-	3.991.450.015
Movimiento del ejercicio	13.179.546	-	-	-	929.346.823	942.526.369
Traslado a ejecución de ejercicios anteriores	-	-	-	(65.687.683)	-	(65.687.683)
Constitución otras reservas	-	-	-	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2019	1.110.237.708	2.942.656.887	(113.952.717)	-	929.346.823	4.868.288.701
Movimiento del ejercicio	17.481.533	-	-	929.346.823	1.487.346.935	2.434.175.291
Traslado a ejecución de ejercicios anteriores	-	-	-	(29.346.823)	(929.346.823)	(958.693.646)
Constitución otras reservas	-	-	-	-	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2020 activo neto	1.127.719.241	2.942.656.887	(113.952.717)	900.000.000	1.487.346.935	6.343.770.346

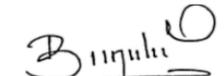
Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros

GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
Firmado digitalmente por
GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
Fecha: 2021.03.01 14:30:27 -05'00'

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión

ARAQUE LUCIO SANDRA LILIANA
Firmado digitalmente por
ARAQUE LUCIO SANDRA LILIANA
Fecha: 2021.03.01 10:45:12 -05'00'

SANDRA LILIANA ARAQUE LUCIO
Contador
TP 138929-T



NUBIA BARRERA GANTIVA
Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-003-20

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC
Estado de flujos de efectivo A diciembre 31 DE 2020-2019 (Metodo Indirecto)
 (Cifras en pesos colombianos)

Descripción Concepto	31 de diciembre 2020	31 de diciembre 2019
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Excedente del ejercicio	1.487.346.935	929.346.823
Movimiento de partidas que no involucran efectivo:		
Depreciaciones	388.488.648	382.255.440
Castigo de cartera	21.238.963	-
Amortizaciones	94.410.299	98.051.567
EFFECTIVO GENERADO EN LA OPERACIÓN	1.991.484.845	1.409.653.830
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS:		
Incremento o disminución cuentas comerciales por cobrar	252.043.028	486.996.802
Incremento o disminución pasivos no financieros	-377.231.350	-210.213.224
Incremento o disminución pasivos por impuestos	-14.910.000	-77.785.000
Incremento o disminución cuentas por pagar comerciales	14.545.765	625.871.122
Incremento o disminución beneficios a empleados	42.439.958	58.018.824
Incremento o disminución activos por impuestos	37.006.852	-45.257.285
Incremento o disminución adquisición Intangibles	-98.035.172	-99.938.124
EFFECTIVO GENERADO EN CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS	-144.140.919	737.693.115
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	1.847.343.926	2.147.346.945
FLUJO DE EFECTIVO EN LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Adquisición de propiedad, planta y equipo	23.804.355	70.459.842
Incremento/disminución activos financieros	-2.173.923.340	742.244.279
FLUJO NETO EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-2.150.118.985	812.704.121
FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:		
Pasivos financieros	-255.117.809	-362.883.915
Aplicación de excedentes	-29.346.823	-65.687.683
Incremento cuotas	17.481.533	13.179.546
FLUJO NETO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-266.983.099	-415.392.052
INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES EFECTIVO	3.730.479.812	919.250.772
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	1.749.912.219	830.661.447
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	5.480.392.031	1.749.912.219

Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros

GIRALDO LOPEZ
ALEJANDRO

Firmado digitalmente por
GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
Fecha: 2021.03.01 14:30:07
-05'00'

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión

ARAQUE LUCIO
SANDRA LILIANA

SANDRA LILIANA ARAQUE LUCIO
Contador
TP 138929-T

Barrera
NOBIA BARRERA GANTIVA

Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-003-20

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC
INDICES FINANCIEROS

INDICES FINANCIEROS	31 diciembre 2020	31 diciembre 2019	% PRESUPUESTO
RAZÓN CORRIENTE	1,33	1,03	
PERIODO DE COBRO	18,08	6,63	
MARGEN NETO	8,53%	5,47%	1,43%
MARGEN OPERACIONAL	8,51%	5,91%	2,55%

RELACIÓN COSTOS Vs INGRESOS	VALORES	%PARTICIPACION	% PRESUPUESTO
Ingresos actividades ordinarias a diciembre-2020	17.439.259.756		
Costos directos a diciembre -2020	7.940.474.680	45,53%	42,89%

RELACIÓN GASTOS ADM. Vs INGRESOS	VALORES	%PARTICIPACION	% PRESUPUESTO
Ingresos actividades ordinarias a diciembre-2020	17.439.259.756		
Gastos Operacionales a diciembre-2020	8.014.055.760	45,95%	54,57%

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

A DICIEMBRE 31 DE 2020/2019

ENTIDAD : ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACION DE COLOMBIA -ONAC

(Todos los valores están expresados en pesos Colombianos)

1. Información General

El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, constituido de acuerdo con las leyes colombianas por acta del 20 de noviembre de 2007, otorgado en Asamblea de Fundadores, inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá D.C, el 18 de diciembre de 2007, bajo el No. 00129681 Libro I de las entidades sin ánimo de lucro, reformando sus Estatutos en el año 2010, 2013 y 2019 aprobados por la Asamblea General, con una duración prevista de 99 años. El domicilio de su sede social y centro del negocio es la ciudad de Bogotá D.C., calle 26 N° 57-83 Oficina 1001 Torre 8 Centro Empresarial Sarmiento Ángulo. Tiene por objeto principal acreditar la Competencia Técnica de Organismos de Evaluación de la Conformidad y desempeñar las funciones de Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, conforme a lo designado en el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 174 de 2015 y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen.

2. Bases de preparación y presentación de los Estados Financieros Declaración de cumplimiento

ONAC ha elaborado sus estados financieros de acuerdo con el Decreto 3022 de 2013, Decreto 2420 de 2015 y demás normas vigentes emitidas que los modifiquen, sustituyan o complementen, que ha sido emitida por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y que incorpora la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB).

La normatividad que se indicó antes quedó contemplada en el Manual de Políticas Contables de ONAC bajo la norma NIIF, el cual fue aprobado por el Consejo Directivo de la entidad en la reunión del 14 de diciembre de 2016, como consta en el Acta 77.

Presentación razonable

Los estados financieros de La Entidad serán presentados razonablemente, teniendo en cuenta la representación fiel de los efectos de transacciones, otros sucesos y condiciones, de acuerdo a las definiciones y criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos.

Base de medición

La Entidad determinará los importes monetarios en los que mide los activos, pasivos, ingresos y gastos en sus estados financieros, usando como base de medición las siguientes opciones:

- a. **Costo histórico:** importe de efectivo o equivalente al efectivo pagado, o el valor razonable de la contraprestación entregada para adquirir el activo en el momento de su adquisición, o pagada para liquidar el pasivo en el curso normal de la operación, y
- b. **Valor razonable:** importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.

Aprobación de los Estados Financieros

La emisión de los Estados financieros y notas que se acompañan, correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, fueron recomendados por el Consejo Directivo en la sesión del 25 de febrero de 2021, para ser presentados a consideración y aprobación de la Asamblea.

Hipótesis de negocio en marcha

Una vez preparados los Estados Financieros comparativos con corte al 31 de diciembre 2020, y evaluados los criterios de hipótesis del negocio en marcha, la administración determinó que no existe incertidumbre significativa sobre su capacidad prestar el servicio de acreditación.

Adicionalmente, pese a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional con ocasión a la emergencia por el COVID-19, y de acuerdo al análisis de indicadores financieros, la entidad no se vio, ni se verá afectado en la continuidad de la operación.

INDICES FINANCIEROS	31 diciembre 2020	31 diciembre 2019	% PRESUPUESTO
RAZÓN CORRIENTE	1,33	1,03	
PERIODO DE COBRO	18,08	6,63	
MARGEN NETO	8,53%	5,47%	1,43%
MARGEN OPERACIONAL	8,51%	5,91%	2,55%

RELACIÓN COSTOS Vs INGRESOS	VALORES	%PARTICIPACION	% PRESUPUESTO
Ingresos actividades ordinarias a diciembre-2020	17.439.259.756		
Costos directos a diciembre -2020	7.940.474.680	45,53%	42,89%

RELACIÓN GASTOS ADM. Vs INGRESOS	VALORES	%PARTICIPACION	% PRESUPUESTO
Ingresos actividades ordinarias a diciembre-2020	17.439.259.756		
Gastos Operacionales a diciembre-2020	8.014.055.760	45,95%	54,57%

Conjunto completo de los Estados Financieros

La entidad presentará con corte anual y de manera comparativa y uniforme sus estados financieros

- Un estado de situación financiera a la fecha sobre la que se informa.
- Un estado integral de resultados del período.
- Un estado de cambios en el patrimonio del periodo sobre el que se informa.
- Un estado de flujos de efectivo del periodo sobre el que se informa.
- Notas, que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa

Clasificación de partidas en corrientes y no corrientes

La Entidad clasificará los Activos y Pasivos como Corrientes y No Corrientes, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Espera realizarlo, venderlo, consumirlo (Activo) o liquidarlo (Pasivo), en el transcurso del ciclo normal de operación;
- Mantiene el activo o pasivo, principalmente con el propósito de negociarlo;
- Espera realizar el activo o el pasivo debe liquidarse, dentro de los doce meses siguientes a la fecha sobre la que se informa;
- Para el caso de activos, se trate de efectivo o un equivalente al efectivo, salvo que su utilización esté restringida y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un periodo; o
- Para el caso de un pasivo, la entidad no tiene un derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha sobre la que se informa.

Uniformidad en la presentación

La Entidad revelará en las notas a los estados financieros, la ocurrencia de reclasificación o modificaciones a fin de preservar la uniformidad de la información.

Base de acumulación o devengo

La entidad elaborará sus estados financieros, excepto en lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo, utilizando la base contable de acumulación (devengo o causación). De acuerdo con lo anterior las partidas se reconocerán como activos, pasivos, patrimonio, ingresos o gastos cuando satisfagan las definiciones y los criterios de reconocimiento para esas partidas.

Aspectos fundamentales contemplados en el Manual de Políticas Contables:

Criterio de Importancia Relativa

Un hecho económico tiene importancia relativa cuando, debido a su naturaleza, cuantía y las circunstancias que lo rodean, su conocimiento o desconocimiento, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información. Los estados financieros desglosan los rubros específicos conforme a las normas legales o aquellos que representan el 0,25% o más del activo total, del activo corriente, del pasivo total, del pasivo corriente, del capital de trabajo, del activo neto y de los ingresos, según el caso. Además, se describen montos inferiores cuando se considera que puede contribuir a una mejor interpretación de la información financiera.

Reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias

Los ingresos de actividades ordinarias se miden al valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir, neta de descuentos e impuestos asociados con la venta de servicios.

Costos por préstamos

Todos los costos por préstamos se reconocen en el resultado del periodo en el que se incurren.

Impuestos

Esta política contable aplica para la contabilidad del impuesto a las ganancias de La Entidad. El impuesto a las ganancias incluye todos los impuestos nacionales y extranjeros que estén basados en ganancias fiscales, reconociendo las consecuencias fiscales actuales y futuras de transacciones y otros sucesos que se hayan reconocido en los estados financieros

ONAC es responsable en el impuesto de renta en el régimen especial y de acuerdo a la normatividad vigente para el año gravable 2020, el impuesto de renta se liquida a la tarifa del 20% sobre los costos y gastos no deducibles.

Uso de Estimaciones

La preparación de los estados financieros de acuerdo con el nuevo marco de información contable, requiere que la Administración haga estimaciones y presunciones que podrían afectar los importes registrados de los activos, pasivos y resultados.

Una estimación contable es un ajuste al importe en libros de un activo o de un pasivo, o al importe del consumo periódico de un activo, que procede de la evaluación de la situación actual de los activos y pasivos, así como de los beneficios futuros esperados y de las obligaciones asociadas con éstos.

Los cambios en estimaciones contables proceden de nueva información o nuevos acontecimientos y, por consiguiente, no son correcciones de errores. Cuando sea difícil distinguir un cambio en una política contable de un cambio en una estimación contable, el cambio se tratará como un cambio en una estimación contable.

Transacciones en Moneda Extranjera y Moneda Funcional

Las transacciones en moneda extranjera se efectúan de acuerdo con las normas legales vigentes y se registran a las tasas de cambio aplicables en la fecha que ocurren.

La moneda funcional a aplicar es el Peso Colombiano (\$), al igual que la moneda de presentación. La moneda funcional solo puede cambiarse si se modifican las transacciones, sucesos y condiciones subyacentes. El cambio en la moneda funcional se contabilizará de forma prospectiva.

Propiedad, Planta y Equipo

Las partidas de propiedades, planta y equipo se miden al costo menos la depreciación acumulada y cualquier pérdida por deterioro del valor acumulada.

La depreciación se carga para distribuir el costo de los activos menos sus valores residuales a lo largo de su vida útil estimada, aplicando el método lineal. En la depreciación de las propiedades, planta y equipo se utilizan las siguientes vidas útiles y valor residual:

Tipo	Vida Útil	Valor Residual
Edificios	30 años	0%
Equipo de Oficina	8 años	0%
Equipo de Cómputo	3,5 años	0%
Vehículos	8 años	0%

Si existe algún indicio de que se ha producido un cambio significativo en la tasa de depreciación, vida útil o valor residual de un activo, se revisa la depreciación de ese activo de forma prospectiva para reflejar las nuevas expectativas.

La utilidad o pérdida en la venta o retiro de propiedad, planta y equipo es reconocida en las operaciones del año en que se efectúa la transacción. Los desembolsos normales por mantenimiento y reparaciones son cargados a gastos.

Es de aclarar que la vida útil antes indicada se le aplica a los bienes que se adquirieron después de la conversión a las normas internacionales de información financiera y la vida útil de los bienes que estaban en el momento de la conversión a la norma NIIF, al hacer el inventario quedaron con vida útil estimada diferente a la antes indicada.

Pagos Anticipados

Establecer parámetros para reconocer los anticipos como activos, cuando el pago por los bienes o servicios se haya realizado con anterioridad a la entrega de los bienes o prestación de los servicios.

Activos intangibles

Esta política contable establece los lineamientos para la contabilización de todos los activos intangibles de *La Entidad*, incluyendo los activos intangibles mantenidos para su venta en el curso ordinario de sus actividades. Un activo intangible es un activo identificable, de carácter no monetario y sin apariencia física.

Un activo intangible es identificable cuando es separable o dividido de la entidad y vendido, transferido, explotado, arrendado o intercambiado, bien individualmente junto con un contrato, un activo o un pasivo relacionado y cuando surge de un contrato o de otros derechos legales, con independencia de si estos derechos son transferibles o separables.

Deterioro del valor de los activos

La Entidad al 31 de diciembre de cada año, efectuará la evaluación del deterioro, esto es primero evaluar indicadores de deterioro, y en caso de presentarse se pasará a comparar el valor neto recuperable en el mercado versus el valor en libros, si el valor neto recuperable es inferior al valor en libros, se registrará un deterioro, en caso contrario no se efectuará registro alguno.

Arrendamientos

Los arrendamientos se clasifican como arrendamientos financieros siempre que los términos del arrendamiento transfieran sustancialmente todos los riesgos y las ventajas inherentes a la propiedad del activo arrendado a la Entidad. Todos los demás arrendamientos se clasifican como operativos.

Los derechos sobre los activos mantenidos en arrendamiento financiero se reconocen como activos de la Entidad al valor razonable de la propiedad arrendada (o, si son inferiores, por el valor presente de los pagos mínimos por arrendamiento) al inicio del arrendamiento. El correspondiente pasivo con el arrendador se incluye en el estado de situación financiera como una obligación por el arrendamiento financiero. Los pagos del arrendamiento se distribuyen entre cargas financieras y reducción de la obligación del arrendamiento, para así conseguir una tasa de interés constante sobre el saldo restante del pasivo. Los cargos financieros se deducen en la medición de resultados. Los activos mantenidos en arrendamiento financiero se incluyen en propiedades, planta y equipo, y la depreciación y evaluación de pérdidas por deterioro de valor se realiza de la misma forma que para los activos que son propiedad de la Entidad. Este inmueble se depreciará basado en la vida útil establecida en la política de propiedad, planta y equipo, toda vez que ONAC tiene la certeza de adquirir la propiedad del inmueble

Las rentas por pagar de arrendamientos operativos se cargan a resultados sobre una base lineal a lo largo del plazo del arrendamiento correspondiente.

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

La mayoría de las ventas de servicios se realizan con condiciones de crédito normales, y los importes de las cuentas por cobrar no tienen intereses. Cuando el crédito se amplía más allá de las condiciones de crédito normales, las cuentas por cobrar se miden al costo amortizado utilizando el método de interés efectivo. Al final de cada periodo sobre el que se informa, los importes en libros de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se revisan para determinar si existe alguna evidencia objetiva de que no vayan a ser recuperables. Si es así, se reconoce inmediatamente en resultados una pérdida por deterioro del valor.

Deterioro deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

Para el deterioro por no pago de la cartera, **La Entidad** ha definido que la Dirección Administrativa y Financiera se encargará mensualmente de evaluar los clientes con días de mora, según los siguientes rangos:

TABLA DE DETERIORO ONAC		
Clasificación del Riesgo	Días de mora por modalidad de crédito	
	Porcentaje respectivo	
	Provisión Individual	
Categorías	Cartera de consumo	Porcentaje
A	0 - 30	0%
B	31 - 90	0%
C	91 - 180	20%
D	181 - 360	50%
E	> 361	100%

Efectivo y Equivalentes de Efectivo

El efectivo y los equivalentes de efectivo están representados por el disponible en bancos y las inversiones con vencimiento dentro de los tres meses siguientes a su adquisición con un riesgo insignificante en los cambios de valor.

Acreedores comerciales

Los acreedores comerciales son obligaciones basadas en condiciones de crédito normales y no tienen intereses. Los importes de acreedores comerciales denominados en moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio vigente en la fecha sobre la que se informa. Las ganancias o pérdidas por cambio de moneda extranjera se incluyen en otros gastos o en otros ingresos.

Beneficios a empleados

Los beneficios a los empleados comprenden todos los tipos de contraprestaciones que la entidad proporciona a los trabajadores, a cambio de sus servicios.

Los tipos de beneficios a empleados comprenden:

- Beneficios a corto plazo: son aquellos distintos de los de terminación cuyo pago será totalmente atendido en el término de los doce meses siguientes al cierre del periodo en el cual los empleados han prestado sus servicios.
- Otros beneficios a largo plazo: aquellos cuyo pago no vence dentro de los doce meses siguientes al cierre del periodo en el cual los empleados han prestado sus servicios.

La Entidad no tiene dentro de su política establecida los pagos basados en acciones a sus empleados.

Esta política será actualizada en el caso que existan nuevos beneficios que no estén bajo su alcance o en el caso también, que las NIIF aplicables, tengan actualizaciones que deban ser incluidas en esta política.

Esta política se aplicará en la contabilización de los beneficios a los empleados, salvo cuando otra política exija o permita un tratamiento contable diferente.

Las leyes laborales prevén el pago de una compensación diferida a ciertos empleados en la fecha de su retiro de la Entidad. El importe que reciba cada empleado depende de la fecha de ingreso, modalidad de contratación y salario. Además, en ciertos casos, se reconocen intereses al 12% anual sobre los montos acumulados a favor de cada empleado. Si el retiro es injustificado, el empleado tiene derecho a recibir pagos adicionales que varían de acuerdo con el tiempo de servicio y el salario, los cuales se causan en el momento del pago.

La Entidad hace aportes periódicos para cesantías y seguridad social integral: salud, riesgos profesionales y pensiones, a los respectivos fondos privados y públicos, quienes asumen estas obligaciones en su totalidad.

Provisión para obligaciones por garantías

Los bienes de la Entidad están garantizados por defectos de fabricación por periodos que van entre un año a cinco años. Los bienes se reparan o sustituyen por decisión de la Entidad.

Provisiones y Contingencias

La Entidad reconocerá una provisión solo cuando:

- Tenga la obligación en la fecha sobre la que se informa como resultado de un suceso pasado,
- Sea probable (exista mayor posibilidad de que ocurra que de lo contrario) que la entidad tenga que desprenderse de beneficios económicos para liquidar la obligación,
- El importe de la obligación pueda ser estimado de forma fiable.

La obligación surge de un suceso pasado, porque implica que **La Entidad** no tiene otra alternativa más realista que liquidar la obligación, ya sea porque tiene una obligación la cual puede ser exigida por ley o porque tiene una obligación implícita, porque el suceso pasado (acción de la entidad) ha creado una expectativa válida ante terceros de que cumplirá con sus compromisos y responsabilidades.

La Entidad medirá una provisión como la mejor estimación del importe requerido para cancelar una obligación, en la fecha sobre la que se informa.

Cuando el efecto del valor en el tiempo del dinero resulte significativo, el saldo de la provisión será el valor presente de los importes que se espera sean requeridos para liquidar la obligación. La tasa de descuento será una tasa antes de impuestos que refleje las evaluaciones actuales del mercado correspondientes al valor en el tiempo del dinero. Los riesgos específicos del pasivo deben reflejarse en la tasa de descuento utilizada o en la estimación de los importes requeridos para liquidar la obligación, pero no en ambos.

A la fecha de emisión de los estados financieros, pueden existir condiciones que resulten en pérdidas para la Entidad, pero que solo se conocerán si en el futuro, determinadas circunstancias se presentan. Dichas situa-

ciones son evaluadas por la Administración y los asesores legales en cuanto a su naturaleza, la probabilidad de que se materialicen y los importes involucrados, para decidir sobre los cambios a los montos provisionados y/o revelados.

3. Ingresos de actividades ordinarias

	2020	2019
Servicios de acreditación	17.439.259.756	16.987.132.454
Ingresos por actividades ordinarias	17.439.259.756	16.987.132.454

Ingresos por actividades ordinarias corresponde a lo ejecutado en el 2020 por la prestación de servicios en desarrollo del objeto social. Los ingresos por prestación de servicios de acreditación se incrementaron en 2020 con respecto al 2019 en un 2.66%.

Al cierre del año 2020 se ejecutaron el 98.68% de los ingresos presupuestados, este resultado obedece a las medidas adoptadas por la entidad durante la emergencia generada por el COVID-19.

4. Costos prestación de servicios

	2020	2019
Evaluadores Internos	709.669.051	974.290.121
Evaluadores Externos y Expertos Técnicos	7.230.805.629	6.903.031.286
Costos de prestación de servicios	7.940.474.680	7.877.321.407

Corresponde a los costos incurridos en la prestación de servicios de acreditación. El valor más representativo es el que corresponde al costo de los servicios de evaluadores externos y expertos técnicos. Este rubro se incrementó en 4.75% en 2020 con respecto al costo del 2019.

Los costos de prestación de servicios equivalen al 45.53% de los ingresos de actividades ordinarias y están representados así:

Evaluadores Externos y Expertos Técnicos	6.767.774.567	93,60%
Comités de Acreditación	200.917.385	2,78%
Revisión de Informes	95.078.287	1,31%
Legalización gastos de viaje	100.462.368	1,39%
Tiquetes y Alojamiento evaluadores	66.573.022	0,92%
Total	7.230.805.629	100,00%

5. Otros ingresos e intereses financieros

	2020	2019
Diferencia en Cambio	859.044	9.797.795
Recuperación de Cartera	591.461	117.038.349
Indemnizaciones seguros	30.724.094	1.761.884
Reintegro otros costos y gastos	84.596.398	14.228.740
Subsidio PAEF	117.234.000	
Reintegro por incapacidades	12.823.330	
	246.828.327	142.826.768
Intereses Financieros	132.912.382	154.127.435
	379.740.709	296.954.203

Los intereses corresponden a los rendimientos por inversiones en CDT's que tiene la Entidad, constituidos conforme a la política de inversiones aprobado por el Consejo Directivo, en instituciones financieras con calificación AAA, plazos de 90 y 360 días.

Los otros ingresos \$246.828.327 aumentan en un 72.82 % en 2020 con respecto al 2019 cuyo monto equivalía a \$142.826.768.

Dicho incremento está representado principalmente en las siguientes cifras.

- Subsidio PAEF recibido en los meses de junio, julio, agosto y septiembre \$117.234.000
- Indemnización correspondiente a reposición de equipos \$ 18.761.896 y reparación de la oficina \$11.962.198
- Incapacidades cuyos porcentajes significativos corresponden a

Sura	\$ 3.932.856	-	31.66%
Famisanar	\$ 6.398.058	-	49.90%
Sanitas	\$ 1.670.618	-	13.02%

6. Gastos de Administración y Operación

Gastos de Administración	2020	2019
Gastos de personal	3.379.993.468	3.523.783.702
Honorarios	479.671.989	307.167.084
Membresías	90.295.716	85.459.219
Seguros	97.428.577	118.174.070
Servicios	587.212.238	694.165.329
Mantenimiento y Reparaciones	5.539.230	25.147.724
Gastos Legales	29.089.659	5.444.984

Gastos de viaje	37.469.011	108.751.041
Gastos diversos	35.244.166	174.430.362
Impuestos tasas y gravámenes	285.026.723	274.765.446
Total gastos de administración	5.026.970.776	5.317.288.961

Gastos de Operación	2020	2019
Gastos de personal	2.604.829.543	2.405.828.182
Total gastos de operación	2.604.829.543	2.405.828.182

Deterioro y Depreciación	2020	2019
Depreciación	382.255.440	382.255.440
Total Deterioro y Depreciación	382.255.440	382.255.440
Total gastos de administración y de operación	8.014.055.760	8.105.372.584

Los gastos de administración y operación, corresponden a los gastos en que incurrió la entidad para prestar los servicios de acreditación en desarrollo del objeto social.

Los gastos de administración y operación representan el 45.95% de los ingresos de actividades ordinarias. Este rubro disminuyó en 1.14% en el año 2020 con respecto al 2019, dentro de las cifras más representativas se encuentran los gastos de personal y los honorarios.

7. Otros Gastos

	2020	2019
Ajuste al peso	23.720	59.742
Multas y Sanciones	36.522.455	828.116
Impuestos Asumidos	8.737.000	5.843.933
Costos y gastos de ejercicios anteriores	2.465.104	6.410.880
Castigo de cartera	21.238.963	-
	68.987.242	13.142.671

Una de las cifras más representativa es \$34.400.000 de multas y sanciones, ocasionada por el desistimiento en la compra de la oficina cuyos datos se relacionan a continuación.

Contrato de Promesa de Compraventa (V.8) 18-2-19
Oficina N° 303-Garajes 9y10, Ubicados en la calle 23 # 116-31
Parque Industrial Puerto Central-Bogotá D.C

Adicionalmente los ajustes de años anteriores y el deterioro de cartera, se originan en el proceso de depuración del estado de situación financiera, con ocasión al proceso de transición de la contabilidad al interior de ONAC.

8. Gastos Financieros (Financiero Neto)

	2020	2019
Intereses	271.869.466	324.049.025
Comisiones	25.345.620	30.650.685
Diferencia en cambio	10.920.762	4.203.461
	308.135.848	358.903.171

Estos gastos disminuyeron en 14.15% en 2020, esta disminución obedece a mejora en los procesos de planeación financiera y el efecto de los intereses con el pago del capital mensual del leasing financiero.

9. Gasto por impuestos

La entidad es responsable del impuesto de renta en el régimen especial y de acuerdo a la normatividad vigente para el año gravable 2020, se liquidó impuesto de renta a la tarifa del 20% sobre los costos y gastos no procedentes (no deducibles en renta), que entre otros fueron gastos que no reúnen requisitos para ser aceptados fiscalmente, como gastos de ejercicios anteriores, impuestos asumidos, indemnizaciones.

Una vez analizados los gastos no deducibles, y la normatividad vigente para Entidades sin Ánimo de lucro, se ilustra a continuación el detalle con el cálculo proyectado de saldo a favor para la vigencia 2020.

DETALLE DE LOS GASTOS NO PROCEDENTES	2020
	NO DEDUCIBLES
Indemnizaciones	76.629.223
Gastos de Viaje	-
Impuesto Industria y Comercio	123.228.919
No deducible DIFERENCIA ENTRE EXC FISCAL Y CONTABLE	
Gastos de ejercicios anteriores	2.465.104
Intereses de Mora	4.138.724
Impuestos asumidos	8.737.000
Multas y sanciones	36.522.455
Ajuste al peso	23.720
Deducción compra de activos	- 23.804.355
Deducción ISR pagado	-
Base no deducibles	227.940.789

Tarifa Inicial 20 %	45.588.158
Excedente contable	1.487.346.935
Gastos no deducibles	251.745.145
Deducción compra de activos	- 23.804.355
Deducción Impuesto de renta pagado 2020	- 0
Excedente fiscal	1.715.287.724
Excedente gravado	227.940.789
Impuesto de Renta 2020 tarifa 20%	45.588.158

Descuento Tributario	45.588.158
Saldo a pagar	-
Retefuente 2020	5.703.000
Saldo a Favor 2019	5.673.000

10. Propiedades, Planta y Equipo

Propiedad Planta y Equipo	Edificios	Muebles y Enseres	Equipo de Computo/Comunicación	Valor Neto en Libros
31 de diciembre de 2019	8.235.609.166	395.694.265	385.481.763	
Depreciación acumulada año 2019	1.023.360.477	160.498.542	259.185.350	
Valor Neto en Libros año 2019	7.212.248.689	235.195.723	126.296.413	7.573.740.825
Adiciones		22.423.955	1.380.400	
Retiros			29.043.497	
	7.212.248.689	257.619.678	98.633.316	
Movimiento depreciación año 2020	274.520.304	48.817.212	58.917.924	
Retiros			22.810.289	
Valor Neto en Libros año 2020	6.937.728.385	208.802.466	62.525.681	7.209.056.532

La propiedad, planta y equipo no tiene restricciones ni gravámenes que limiten su realización o negociabilidad y representan bienes de plena propiedad de la entidad, excepto el inmueble por ser adquirido por leasing financiero.

La propiedad, planta y equipo está asegurada con una póliza corporativa de todo riesgo que cubre incendio, explosión, fenómenos de la naturaleza, daños por agua y las pérdidas consecuenciales por estos eventos (lucro cesante).

Durante el año 2020 se realizó un retiro de equipos de computación y comunicación por \$29.043.497, dicho valor corresponde a la indemnización por siniestro de Seguros del Estado y cuya reposición se realizará durante el primer trimestre de 2021.

11. Activos Intangibles diferentes a plusvalía

Costo	
Saldo a 31 de diciembre de 2019	17.533.476
Adiciones 2020	98.035.172
Amortización 2020	94.410.299
Valor Neto en Libros 2020	21.158.349

Este rubro corresponde al pago por anticipado de la póliza de seguros, la cual se amortiza mensualmente hasta completar la vigencia del seguro.

12. Efectivo y Equivalentes de Efectivo

	2020	2019
Caja	5.266.819	2.070.291
Cuenta corriente y ahorros	903.469.379	687.660.328
Fiducias	1.761.589.165	1.060.181.600
CDT's plazo 1 a 90 días	2.810.066.668	
	5.480.392.031	1.749.912.219

El efectivo y equivalentes presenta un incremento del 52.60% comparado con el año 2019. A cierre de 2020 no tienen restricciones o gravámenes que limiten su disposición.

Los CDT's constituidos con plazo entre 30 y 90 días, en cumplimiento de la política contable número 6.5 de ONAC, se presentan en el Estado de Situación Financiera como efectivo y equivalentes de efectivo.

13. Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar

	2020	2019
Clientes	876.059.551	312.862.606
Deudores varios	7.207.649	
Pagos-Gastos Anticipados y Avances entregados	92.487.525	352.291.496
Provisiones	-	408.354.531
Reconocimiento de ingresos	80.890.441	256.418.524
	1.056.645.166	1.329.927.157

El saldo a diciembre 31 de 2020 representa los deudores que tiene la entidad, donde se observa una disminución del 20.55% con respecto al año 2019, esta disminución obedece a la gestión realizada durante el periodo

Se efectúa reconocimiento de ingresos del año 2020 por valor de \$80.890.441, correspondiente a servicios prestados en diciembre y que por política contable del adquirente del servicio, no fue posible emitir la factura electrónica con corte al cierre fiscal 2020.

Durante la vigencia 2020 con ocasión a la emergencia generada por el COVID-19, se otorgaron los siguientes alivios de pago:

Circular 012 de 2020 del 30 de marzo de 2020

Medidas adoptadas por ONAC para atender todos los procesos de acreditación durante y después del periodo de confinamiento decretado por el Gobierno Nacional con motivo de la pandemia COVID19

70% al inicio de la evaluación.
30% para pasar a Comité de decisión.

Circular 024 de 2020 de 05 de agosto de 2020

Alivio de pago de Servicios de Acreditación–Beneficio 60/40

60% al inicio de la evaluación.
40% para pasar a Comité de decisión.

Dichos alivios representan el 92.81% de la cartera.

A continuación se detalla el estado de cartera por edades.

Edad	Porcentaje	Valor
1 a 30 días	68,42%	599.425.678
31 a 90 días	24,39%	213.640.866
91-180 días	7,19%	62.993.007
180-360 días	0,00%	-
> 361 días	0,00%	-
Total	100%	876.059.551

Los deudores no tienen restricciones o gravámenes que limiten su negociabilidad o realización.

14. Activos Financieros Corrientes

	2020	2019
Certificados de Depósito a Término (CDT's)-plazo 360 días	420.686.659	2.594.609.999
	420.686.659	2.594.609.999

Estas inversiones no tienen restricciones o gravámenes que limiten su disposición.

ENTIDAD	PLAZO	VALOR INICIAL CDT	VALOR PRESENTE A DIC 31 DE 2020
Finandina N° 5190083013	360	\$ 200.000.000	\$ 210.167.218
Finandina N° 5190084940	360	\$ 200.000.000	\$ 210.519.441
Subtotal Finandina		\$ 400.000.000	\$ 420.686.659

CDT's constituidos conforme a la política de inversiones aprobado por el Consejo Directivo, en instituciones financieras con calificación AAA, plazos de 90 Y 360 días.

ENTIDAD	PLAZO	VALOR INICIAL CDT	VALOR PRESENTE A DIC 31 DE 2020
Davivienda N° 2931353	90	\$ 800.000.000	\$ 803.960.001
Subtotal Davivienda		\$ 800.000.000	\$ 803.960.001
Bancolombia N° 27600355679	90	\$ 800.000.000	\$ 803.826.667
Bancolombia N° 27600426774	30	\$ 400.000.000	\$ 400.000.000
Subtotal Bancolombia		\$ 1.200.000.000	\$ 1.203.826.667
Banco Caja Social N° 25501235790	90	\$ 800.000.000	\$ 802.280.000
Subtotal Banco Caja Social		\$ 800.000.000	\$ 802.280.000
Total		\$ 2.800.000.000	\$ 2.810.066.668

Los CDT's constituidos con plazo entre 30 y 90 días en cumplimiento de la política contable número 6.5 de ONAC, se presentan en el Estado de Situación Financiera como efectivo y equivalentes de efectivo.

15. Activo por impuestos

	2020	2019
Retención en la fuente	5.703.340	5.672.901
Retención de industria y Comercio	-	553.291
Saldo en proceso de compensación	-	42.157.000
Saldo a favor impuesto de renta	5.673.000	-
	11.376.340	48.383.192

El activo por impuestos corresponde al valor total de las retenciones efectuadas por terceros a 31 de diciembre; estas retenciones y el saldo a favor serán imputadas en la declaración de renta de 2020.

16. Activos Netos (Patrimonio)

Cuotas Asociados	1.127.719.241	1.110.237.708
Resultado de implementación NIIF	- 113.952.717	- 113.952.717
Excedente del ejercicio	1.487.346.935	929.346.823
Excedente acumulado	900.000.000	-
Reservas	2.942.656.887	2.942.656.887
	6.343.770.346	4.868.288.701

El activo neto total en 2020 se incrementó en 30.31%, este porcentaje está representado principalmente en los excedentes generados durante el ejercicio 2020.

17. Pasivos Financieros

	2020	2019
Otros pasivos financieros (No Corriente)		
Contrato Leasing	2.619.602.121	2.868.453.123
Otros pasivos financieros (Corriente)		
Tarjetas de crédito	98.450	6.365.256
	2.619.700.571	2.874.818.379

La obligación financiera no corriente corresponde al contrato leasing para la oficina, la cual tiene un importe neto en libros a diciembre 31 de 2020 de \$6.937.728.385

El interés pactado por 10 años corresponde a una tasa DTF + 5,3% del importe del principal.

18. Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar

	2020	2019
Cuentas por pagar		
Proveedores de bienes y servicios	2.156.662.529	2.142.116.764
	2.156.662.529	2.142.116.764

Las cuentas por pagar en 2020 se incrementaron en 0.68%, los rubros más representativos son las cuentas de proveedores por adquisición de bienes y servicios.

19. Pasivos no financieros

	2020	2019
Anticipos recibidos de clientes	1.622.928.405	2.000.159.755
	1.622.928.405	2.000.159.755

Este rubro en 2020 presenta una disminución de 18.86%

Los anticipos recibidos de clientes representan los servicios cotizados, que han sido pagados por los organismos para ser ejecutados en el 2021, se reconocerán como ingresos con la prestación efectiva del servicio.

20. Pasivos por impuestos corrientes

	2020	2019
Pasivo por impuestos		
Retención en la fuente	202.817.000	178.453.000
Impuesto a las ventas retenido	28.513.000	21.754.000
Retención de impuesto de Industria y Comercio	30.513.000	24.403.000
Impuesto a las ventas por pagar	568.305.000	621.214.000
Industria y Comercio por pagar	30.918.000	30.152.000
	861.066.000	875.976.000
	2020	2019
Pasivo por impuesto de renta	-	-

El pasivo por impuestos presenta una disminución de 1.70%. Dentro de las cifras más representativas se encuentra el impuesto a las ventas por valor de \$568.305.000 y corresponde a impuestos que se cancelarán en el mes de enero 2021.

ONAC es responsable de renta en el régimen especial y de acuerdo a la normatividad vigente a diciembre de 2020, se liquidó impuesto de renta a la tarifa del 20% sobre los gastos y costos no deducibles (egresos no procedentes).

No obstante, una vez aplicada la normatividad vigente, se genera saldo a favor, el cálculo correspondiente se encuentra detallado en la nota número 9.

Base para la destinación de excedentes 2020 en Asamblea General Ordinaria del año 2021

De acuerdo a la ley 1819 de 2016 y sus decretos reglamentarios, especialmente el Decreto 2150 de 2017 que estableció el registro, permanencia y actualización de las ESAL (Entidades Sin Ánimo de Lucro-Régimen Tributario Especial) ante la DIAN, fijándose como base para la destinación de excedentes de las ESAL en el excedente fiscal exento de impuesto de renta.

EXCEDENTE CONTABLE ANTES DE IMPUESTOS	1.487.346.935
Egresos no procedentes (No deducibles)	251.745.145
Deducción compra de activos	- 23.804.355
EXCEDENTE FISCAL	1.715.287.724
EXCEDENTE CONTABLE ANTES DE IMPUESTOS	1.487.346.935
Renta gravada al 20%	227.940.789
RENTA EXENTA (EXCEDENTE A REINVERTIR)	1.487.346.935

21. Beneficios a empleados

	2020	2019
Nómina por pagar	-	-
Cesantías	254.689.800	248.278.312
Intereses sobre cesantías	30.790.756	28.437.533
Vacaciones	154.719.722	122.550.399
Retenciones y aportes de nómina	137.203.848	141.179.600
Otros	17.783.100	12.301.424
	595.187.226	552.747.268

Las cesantías se consignan a más tardar en la primera quincena de febrero de 2021, los intereses sobre las cesantías se pagan en enero de 2021. Las vacaciones se conceden una vez se cumpla el período respectivo de común acuerdo con el trabajador. En 2020 los beneficios a empleados se incrementaron en un 7.45%.

22. Pasivos y Contingencias

De acuerdo al informe del área jurídica de la entidad, en el año 2020 el estado procesal de los litigios en contra de ONAC, es el siguiente:

1. Acción de Reparación Directa: EXMECO LTDA VRS ONAC

Acción de Reparación Directa. Causa: presunta decisión de suspensión de acreditación CRC, por supuesta falta de notificación.

Estado del Proceso: Fallo en primera instancia a favor de ONAC agosto de 2018. Demandante presenta apelación. Al cierre del año 2020 se encuentra pendiente fallo segunda instancia. Al despacho para fallo, con una probabilidad estimada de condena menor al 50%.

2. Acción de Nulidad Simple: Camilo Alfonso Pinzón Jiménez VRS ONAC

Nulidad del CEA-4.1.10 (que soporta la acreditación de las Entidades de Certificación Digital)

Interpuesta ante el Consejo de Estado

Estado del Proceso: al cierre de diciembre de 2020, pendiente fijación de fecha para primera audiencia de trámite. Las pretensiones no comportan pretensiones Económicas.

3. Acción de Nulidad numeral 6.4.3. del RAC: MANUEL ANDRÉS LEÓN ROJAS VRS ONAC

Pendiente fijación de la fecha para llevar a cabo audiencia artículo 180 CEPACA.

Estado del Proceso: al cierre de diciembre de 2020, pendiente realización de primera audiencia de trámite. Las pretensiones no comportan pretensiones Económicas.

4. Proceso Ordinario Laboral: GONZALO CHAPARRO VRS ONAC

Juzgado 20 Laboral del Circuito.

30 agosto 2019, segunda instancia confirma fallo a favor de ONAC, declara infundadas las pretensiones por cuanto son planteadas por un contratista con quien ONAC nunca tuvo vínculo laboral, ni subordinación.

Pretensiones: \$ 644.752.633

Estado del Proceso: 21 de julio de 2020 concedió recurso extraordinario de casación presentada por el demandante. Probabilidad estimada de condena menor al 50%

5. Proceso Ordinario Laboral: LUIS IGNACIO JIMÉNEZ JAIMES VS ONAC

Juzgado 31 Laboral del Circuito

30 de octubre 2019 segunda instancia confirma fallo a favor de ONAC, declara infundadas las pretensiones por cuanto son planteadas por un contratista con quien ONAC nunca tuvo vínculo laboral, ni subordinación.

Pretensiones: \$ 692.274.874

Estado del Proceso: 18 de septiembre de 2020, concede recurso extraordinario de casación presentada por el demandante. Probabilidad estimada de condena menor al 50%

6. Proceso Ordinario Laboral: ALBERTO SANCHEZ PUENTES VS ONAC

Juzgado 30 Laboral del Circuito

Estado del Proceso: al Despacho para reprogramar primera audiencia de trámite, que inicialmente se encontraba para el 2 de junio 2020

Pretensiones: \$ 468.803.120

Probabilidad estimada de condena menor al 50%.

7. Acción de Nulidad y restablecimiento del Derecho: CENTRO DE DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN AMBIENTAL DE CARTAGO - CDA CARTAGO VS ONAC.

Pretensiones: \$1.500'000.000.

Estado del Proceso: 3.12.2019 Primera audiencia de trámite. Al cierre del año 2020 agotando decreto de pruebas. Probabilidad estimada de condena menor al 50%.

8. Proceso Arbitral de BIOTRÓPICO. vs ONAC

Pretensiones: \$ 1.132.987.458

Despacho: TRIBUNAL DE ARBITRAMIENTO – CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

Estado del Proceso: Al cierre del año 2020, pendiente fijación de audiencia de conciliación. Probabilidad estimada de condena menor al 50%.

9. Proceso Arbitral de CERTIFICACIONES S.A.S. vs ONAC

Pretensiones: \$4.207.945.172

Despacho: TRIBUNAL DE ARBITRAMIENTO – CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

Estado del Proceso: Al cierre del año 2020, decreta práctica de pruebas. Probabilidad estimada de condena menor al 50%.

10. Acción de Cumplimiento ALEJANDRO MÁRQUEZ Vs ONAC

Pretensiones: que ONAC registre sus procesos de acreditación en el Departamento Administrativo de la Función Pública en atención al Numeral 2 del artículo 1 de la Ley 962 de 2005, modificado por el artículo 39 del Decreto Ley 019 de 2012, y al Artículo 3 del Decreto 2106 de 2019. No persigue condenas económicas.

Estado del Proceso: al cierre del año 2020 ONAC interpone recurso de apelación y solicitud de nulidad contra fallo del 18 de agosto de 2020, en el que ordena poner a disposición del DAFP los procesos de acreditación.

11. Acción de Cumplimiento JUAN CARLOS MARTINEZ Y OTRA

Pretensiones: que ONAC cumpla lo establecido en el artículo 2.2.1.7.7.6 del Decreto 1595 de 2015, el cual hace parte integral del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y en el numeral 6.2.2.3 de la norma ISO/IEC 17065:2012. No persigue condenas económicas.

Estado del proceso: al cierre del año 2020 ONAC contesta demanda solicitando se desestimen las pretensiones.

Si bien es cierto en los procesos enlistados, no consideramos éxito por parte del demandante, el riesgo debe reportarse como bajo, no obstante quedar a disposición de los operadores judiciales.

La política contable del ONAC sobre provisiones y contingencias:

Provisiones y Contingencias

Reconocimiento y Medición Inicial

El organismo reconocerá una provisión solo cuando:

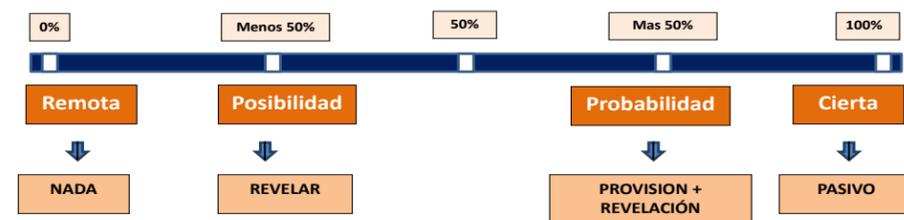
- Tenga la obligación en la fecha sobre la que se informa como resultado de un suceso pasado,
- Sea probable (exista mayor posibilidad de que ocurra que de lo contrario) que la entidad tenga que desprenderse de beneficios económicos para liquidar la obligación,
- El importe de la obligación pueda ser estimado de forma fiable.

La obligación surge de un suceso pasado, porque implica que el organismo no tiene otra alternativa más realista que liquidar la obligación, ya sea porque tiene una obligación la cual puede ser exigida por ley o porque tiene una obligación implícita, porque el suceso pasado (acción de la entidad) ha creado una expectativa válida ante terceros de que cumplirá con sus compromisos y responsabilidades.

La Entidad medirá una provisión como la mejor estimación del importe requerido para cancelar una obligación, en la fecha sobre la que se informa.

Cuando el efecto del valor en el tiempo del dinero resulte significativo, el saldo de la provisión será el valor presente de los importes que se espera sean requeridos para liquidar la obligación. La tasa de descuento será una tasa antes de impuestos que refleje las evaluaciones actuales del mercado correspondientes al valor en el tiempo del dinero. Los riesgos específicos del pasivo deben reflejarse en la tasa de descuento utilizada o en la estimación de los importes requeridos para liquidar la obligación, pero no en ambos.

Grafica N° 16 – Provisiones y Pasivos



Una vez evaluado el informe del área jurídica, y teniendo en cuenta que no existe riesgo probable de pérdida en los procesos, no se reconoce provisión por pasivos contingentes en los estados financieros.

Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa

A la fecha de expedición de los informes para presentar ante el Consejo Directivo y Asamblea General, no se han presentado hechos que incidan en la información financiera del año 2020.

Hechos relevantes

A continuación se presentan las medidas adoptadas por ONAC durante el periodo de confinamiento, desde el 16 de marzo de 2020 y según las modificaciones previstas por el Gobierno Nacional.

- Monitoreo de las cifras y análisis del flujo de caja de la entidad
- Suspensión de contratos de prestación de servicios
- Reducción de gastos administrativos
- Periodo de gracia para cuotas de Leasing Financiero
- Desarrollo de evaluaciones remotas
- Suspensión del proceso de compra de la bodega para gestión documental
- Análisis de las medidas establecidas por el Ministerio de Protección Social, con el acompañamiento del abogado laboralista que asesora la entidad para procesos de (Vacaciones Colectivas, Disminución de Salarios Reducción de Jornada y salarios, Terminación de Contratos de mutuo acuerdo y sin justa causa)
- Acuerdo de pago fraccionado en los porcentajes con los OEC, de acuerdo a la Circular 012 y 024 de 2020.

GIRALDO LOPEZ
ALEJANDRO

Firmado digitalmente por
GIRALDO LOPEZ ALEJANDRO
Fecha: 2021.03.01 14:30:07
-05'00'

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión

ARAQUE LUCIO
SANDRA LILIANA

SANDRA LILIANA ARAQUE LUCIO
Contador
TP 138929-T

Bingulu
NOBIA BARRERA GANTIVA

Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-003-20



Av. Calle 26 N° 57- 83
Torre 8 - Oficina 1001
Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 742 7592



www.onac.org.co