

Informe de Gestión

ONAC 2019





Informe de Gestión

ONAC 2019

CONTENIDO

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO	7
1. ACERCA DE ONAC	11
1.1. MARCO NORMATIVO.	14
1.2. ÓRGANOS DE GOBIERNO	14
ESTRUCTURA DE GOBIERNO	14
ASAMBLEA DE ASOCIADOS.....	15
VINCULACIÓN DE ASOCIADOS A ONAC SEGÚN EL TIPO DE INTERÉS	15
ASOCIADOS A LA CORPORACIÓN POR ESQUEMA DE ACREDITACIÓN.....	15
CONSEJO DIRECTIVO.....	16
COMITÉ DE BUEN GOBIERNO	16
COMITÉ ADMINISTRATIVO	17
COMITÉ TÉCNICO	17
2. PROYECCIÓN ESTRATÉGICA ONAC 2017-2022.....	19
VALORES CORPORATIVOS DE ONAC.....	21
MEGA ONAC 2022 E INDICADORES ESTRATÉGICOS.....	22
SIPSO, UNA APUESTA ESTRATÉGICA DE LARGO ALCANCE	23
ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO MULTILATERALES DE ACREDITACIÓN ONAC EN 2019	25
3. GESTIÓN DE ACREDITACIÓN ONAC EN 2019	27
3.1. Organismos de Evaluación de la Conformidad – OEC Acreditados en Colombia	29
Crecimiento de los OEC acreditados por ONAC de 2009 a 2019.....	34
3.2. Portafolio de Servicios de Acreditación.....	35
3.2.1 Esquemas de acreditación	36
3.3. Gestión de los Esquemas de Acreditación.....	41
3.3.1. Servicios de Acreditación prestados en 2019.....	42
3.3.2. Gestión de los Comités de Acreditación	44
3.3.2.1. Expertos del Comité de Acreditación y Apelación - ECAA en 2019	46
3.3.3. Gestión de los Grupos Técnicos Asesores - GTA.....	51
3.3.4. Gestión de Apelaciones a Decisiones del Comité de Acreditación	52
3.4. Modelo de Asignación de Tiempo	53
4. SERVICIO DE RECONOCIMIENTO EN BPL BAJO PRINCIPIOS DE LA OCDE.....	55
BUENAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO (BPL) BAJO LOS PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE)	57
5. SERVICIO AL CLIENTE.....	59
5.1. GESTIÓN DE QUEJAS	63
5.1.1 Gestión de Quejas interpuestas respecto a Organismos de Evaluación de la Conformidad Acreditados.....	63
5.1.2. Gestión de Quejas interpuestas respecto a los servicios de ONAC	64
5.2. Gestión de cierre del servicio	65
5.3. Medición de la satisfacción del cliente	66
6. DESARROLLO, MEJORA E INNOVACIÓN	71
6.1. SISTEMA DE GESTIÓN	73

6.1.1.	Estandarización y normalización de procesos y actividades de ONAC	73
6.1.2.	Seguimiento y Evaluación de la Gestión de ONAC	74
6.1.3.	Revisión por la Dirección	75
6.1.4.	Mejoramiento continuo	76
6.2.	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	76
6.2.1.	Participación de ONAC en actividades de interés para la acreditación y para el desarrollo institucional	78
6.2.2.	Participación de ONAC En Reuniones de las Cooperaciones Internacionales de Acreditación	78
6.2.3.	Participación en documentos emitidos por la Organización Internacional de Normalización – ISO	81
6.2.4.	Participación en documentos emitidos por la Organización Internacional De Normalización – ISO	83
6.2.5.	Participación en análisis de reglamentación técnica y otros documentos nacionales	84
6.2.6.	Participación en mesas de trabajo de Regulación Nacional	86
6.2.7.	Participación en eventos internacionales	92
6.3.	DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS DE ACREDITACIÓN	93
6.3.1.	Gestión de proyectos estratégicos en ONAC	96
7.	GESTIÓN ORGANIZACIONAL	99
7.1.	GESTIÓN HUMANA	101
7.1.1.	Estructura de planta	101
7.1.2.	Atracción y Retención del personal ONAC	103
7.1.3.	Bienestar y Calidad de Vida – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	103
7.1.4.	Clima Organizacional, uno de los atributos más positivos de ONAC	105
7.2.	GESTIÓN DE COMPETENCIAS	107
7.2.1.	Calificación de Profesionales Técnicos	107
7.2.2.	Formación y Capacitación de Profesionales Técnicos Formación, capacitación y desarrollo de competencias blandas	109
7.2.3.	Selección y calificación de Evaluadores	110
7.2.4.	Gestión y mantenimiento de competencias técnicas	111
7.3.	GESTIÓN DE RIESGOS Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	113
7.4.	GESTIÓN JURÍDICA	114
7.5.	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	115
8.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	119
8.1.	GESTIÓN DE TI	121
8.2.	GESTIÓN DOCUMENTAL	122
8.3.	CONTRATACIÓN Y ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS Y ACTIVOS	123
8.4.	MIT - Modelo Integral de Tarifas	124
8.5.	GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE Y PRESUPUESTAL	125
8.5.1.	Implementación Helisa y estructura del sistema contable	125
8.5.2.	Estado de Actividades	125
8.5.3.	Estado de la Situación Financiera	126
8.5.4.	Otros Estados Financieros	127
8.6.	ANÁLISIS DE LAS INVERSIONES EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS	127
8.7.	ANÁLISIS DE LAS INVERSIONES DE EXCEDENTES DE VIGENCIAS ANTERIORES	128
8.8.	PRESUPUESTO ONAC 2020	128
8.8.1.	Bases del Presupuesto 2020	128
8.8.2.	Presupuesto de Ingresos	130
8.8.3.	Presupuesto de costos de Evaluadores y Expertos Técnicos 2020	131
8.8.4.	Presupuesto consolidado de operaciones 2020	132
8.8.5.	Presupuesto de inversión 2020 – Excedentes 2019	133
9.	ANEXOS	135

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 Metroológica
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	InterAmerican Accreditation Cooperation (Cooperación InterAmericana de Acreditación)
ILAC	International Laboratory Accreditation Cooperation (Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios)
MRA	Mutual Recognition Arrangement (Acuerdo de Reconocimiento Mutuo)
IAF	International Accreditation Forum (Foro Internacional de Acreditación)
MLA	Multilateral Recognition Arrangement (Acuerdo de Reconocimiento Multilateral)
ISO	International Organization for Standardization (Organización Internacional de Estandarización)
IEC	International Electrotechnical Commission (Comisión Electrotécnica Internacional)
QMS	Quality Management System
EMS	Environmental Management System
MDMS	Medical Devices Management Systems
FSMS	Food Safety Management Systems
FSSC	Food Safety System Certification
ISMS	Information Security Management System
FSMA	Food Safety Modernization Act (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

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO

A pesar de los momentos que vivimos de zozobra e incertidumbre colectiva por la situación sanitaria mundial que ya está repercutiendo en el ámbito social y económico, es muy grato para mí y para todo el equipo de trabajo del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC, presentar este informe que trasciende la gestión realizada en 2019, porque varios de los maravillosos resultados que mostraremos fueron producto de la culminación de proyectos iniciados varios años atrás, y otros son solo el abrebocas de grandes desafíos a futuro.

Quisiera empezar por referirme al notorio posicionamiento que obtuvo la acreditación colombiana en 2019, al convertirnos en el segundo organismo de acreditación de América en ser evaluado bajo la versión 2017 de la norma ISO/IEC 17011, obteniendo con ello el mantenimiento del reconocimiento internacional para los acuerdos que ya había suscrito ONAC en años anteriores en los esquemas de:

- Laboratorios de Ensayos con la norma ISO/IEC 17025
- Laboratorios de Calibración con la norma ISO/IEC 17025
- Organismos de Certificación de Producto con la norma ISO/IEC 17065
- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión con la norma ISO/IEC 17021-1 con subalcances en los sistemas de gestión para las normas:
 - ✓ ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad)
 - ✓ ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental)

- ✓ ISO 22000 (Sistema de Gestión de Seguridad de los Alimentos)
- ✓ ISO 13485 (Sistema de Gestión de Calidad para Dispositivos Médicos)
- ✓ ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la información)

Y la ampliación del reconocimiento a tres nuevos esquemas:

- Proveedores de ensayos de aptitud con la norma ISO/IEC 17043
- Laboratorios de análisis clínicos con la norma ISO 15189
- Certificación de Personas con la norma ISO/IEC 17024

El resultado de la evaluación de pares internacionales, recibida en 2019, evidencia no solo el elevado nivel técnico que ha alcanzado el organismo, sino también es reflejo de los grandes esfuerzos realizados durante los últimos años en el camino del mejoramiento continuo, en procura de atender integralmente las necesidades de nuestras partes interesadas y de contribuir al fortalecimiento de la actividad de evaluación de la conformidad en el país, y por ende, del Subsistema Nacional de la Calidad –SICAL.

Fruto de la confianza en la actividad de ONAC y el valor agregado que representa la acreditación para quienes evalúan la conformidad de productos, procesos o servicios, el 2019 tuvo un crecimiento récord del 14% en su número de organismos evaluadores de la conformidad acreditados, llegando a 1397,

impulsado principalmente por los esquemas de centros de diagnóstico automotor, centros de reconocimiento de conductores y laboratorios de ensayos.

También fue el año de iniciar el proceso más importante para ONAC de los próximos años, que sin duda cambiará la forma de relacionarse con sus partes interesadas, reducirá tiempos importantes en el proceso de acreditación y hará más transparente la operación, y es la puesta en marcha del desarrollo tecnológico denominado *Sistema de Información de Prestación del Servicio de ONAC – SIPSO*. Esta plataforma está diseñada para atender de la forma más ágil y eficiente posible todos los trámites de las diferentes etapas del proceso de acreditación, por lo que, dada su complejidad, se construirá en tres grandes fases, cuyo detalle podrá verse en el capítulo 3.

En línea con todos los desafíos previstos para los próximos años, fue preciso realizar también un ejercicio de reflexión y un análisis estructural sobre la forma en cómo ONAC venía asignándole el valor a los servicios de acreditación y cómo ello podría llegar a afectar la continuidad del negocio en el mediano plazo.

Fue así como se identificó que el sistema de cobro con el que históricamente venía operando, que se ajustaba año a año de acuerdo con el incremento del IPC (Índice de Precios al Consumidor), era un sistema que cobraba una tarifa plana, aun cuando los costos inmersos en cada esquema de acreditación eran totalmente diferentes, lo que comprometía la cobertura de los gastos administrativos y costos operativos asociados a la prestación de los servicios. Por tanto, fue necesario diseñar un modelo orientado a redistribuir los costos y gastos del servicio de forma más equitativa entre los diferentes esquemas, de forma que asegurara la operación de ONAC: el MIT – Modelo Integral de Tarifas, el cual fue aprobado por el Consejo Directivo en octubre 2019 e implementa-

do para todos los servicios programados a partir de enero de 2020.

A la par del MIT, ONAC también diseñó un aplicativo totalmente objetivo para calcular los días requeridos para evaluar a cada OEC, de acuerdo con el número de alcances, número de sedes y tamaño de la empresa. Este instrumento estará disponible para todos nuestros clientes en el segundo semestre de 2020, y contribuirá enormemente a que todos los OEC acreditados o en proceso tengan una experiencia de servicio enmarcada en un cobro ajustado a su actividad y a sus necesidades, con criterios objetivos y transparentes, que les permita tener certeza en todo momento de cuánto tiempo durará su evaluación y cuánto le costará.

En cuanto a la mejora de atención a nuestros clientes, sin desconocer el amplio margen que tenemos para llegar a un nivel verdaderamente excepcional en la prestación de nuestros servicios, sí es pertinente decir que la labor juiciosa y permanente a lo largo de 2019, ha dejado ver sus resultados en las encuestas de satisfacción, en donde el 95% de 983 encuestados calificaron como bueno, muy bueno y excelente el servicio que recibió de ONAC, y respecto al nivel técnico, el 97% de estos encuestados calificaron en el mismo rango la evaluación recibida.

ONAC, desde su creación, ha tenido que trabajar simultáneamente en muchos frentes y a lo largo del camino se han ido incorporando nuevos desafíos como lo fue convertirse en Autoridad Nacional de Monitoreo (2018) y diseñar el plan para llevar a cabo la actividad de inspección para el reconocimiento de entidades de ensayo en el país, bajo los principios de Buenas Prácticas de Laboratorio de la OCDE y, posteriormente, reconocer las primeras dos entidades de ensayo en 2019, para así solicitar formalmente el ingreso de Colombia al Acuerdo de Aceptación Mutua de Datos -AMD de OCDE, reto en el cual tendremos que trabajar arduamente du-

rante 2020, tal como se explica en el capítulo 4 de este informe.

Todos los resultados anteriormente resumidos, no hubiesen sido posibles sin el compromiso y el trabajo permanente de un equipo de colaboradores excepcionales, con los que además se ha construido un excelente clima organizacional, dinámica que fue medida a finales de 2019 y cuyos resultados son absolutamente gratificantes, ya que nos encontramos en un “Nivel de Clima Ideal”, con un puntaje de 90 en una escala de 1 a 100, donde se evalúan diferentes dimensiones y subdimensiones como la práctica de los valores corporativos, el trabajo en equipo y la participación, entre muchos otros.

El puntaje conseguido por ONAC que, según el consultor, es bastante poco común y difícil de obtener, es también el resultado de un profundo trabajo realizado en torno al desarrollo de competencias blandas de todos nuestros colaboradores internos y externos que, como lo anunciamos en el informe de 2018, sería una de nuestras prioridades de trabajo

en 2019, como parte del programa para potenciar todas las estrategias orientadas a brindar el mejor servicio, fortalecer el relacionamiento con las partes interesadas y mejorar la percepción de todas ellas respecto al quehacer de ONAC.

Por otra parte, los estados financieros de 2019 reflejan el manejo cuidadoso y organizado de sus ingresos, que superaron ampliamente las proyecciones presupuestadas para esta vigencia que se estimaron en \$14.706.229.619, por el aumento inesperado de nuevos OEC acreditados, llegando a \$16.987.132.454, un 15.51% más de lo estimado inicialmente.

Para finalizar, quisiera reiterar el compromiso de ONAC con el fortalecimiento de la confianza en la acreditación y nuestro deseo de aportar continuamente al enriquecimiento del SICAL, abriendo espacios para la participación de los diversos públicos de interés e integrándonos a todos los escenarios que puedan agregar valor a la calidad nacional, para seguir haciendo posible la misión de *conectar la calidad de Colombia con el mundo*.

El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia -ONAC- es una corporación sin ánimo de lucro encargada de acreditar la competencia de los Organismos de Evaluación de la Conformidad – OEC-, y de ejercer como Autoridad Nacional de Monitoreo (ANM) de Buenas Prácticas de Laboratorio (BPL), bajo los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos -OCDE, en el marco del proceso de adhesión de Colombia a esta organización.

ONAC fue creado el 20 de noviembre de 2007 como resultado de una iniciativa privada de 94 empresas, gremios, organismos evaluadores de la conformidad y organizaciones sociales, y tres entidades públicas, quienes consideraron la necesidad de apoyar e impulsar la actividad de acreditación en calidad como un pilar fundamental de la competitividad y productividad nacional frente a los retos del comercio mundial.

Su objeto social es el de prestar servicios de acreditación, con los cuales se busca *“evaluar la competencia de un organismo de evaluación de la conformidad con base en determinadas normas u otros documentos normativos, respecto de un alcance de acreditación definido. Evaluar la competencia de un organismo de evaluación de la conformidad involucra evaluar la competencia de todas sus operaciones, incluida la competencia del personal, la validez de la metodología de evaluación de la conformidad y la validez de los resultados de dicha evaluación”*¹.

Por previsión expresa del Decreto Único Reglamentario del sector Comercio Industria y Turismo 1074 de 2015, en adelante DURSCIT, algunas de las principales funciones de ONAC, además de obtener los reconocimientos multilaterales de la acreditación para Colombia, también incluye llevar la posición de país ante la Comunidad Andina de Naciones -CAN y ante los foros y cooperaciones internacionales en materia de acreditación, siendo partícipe de las actividades y reuniones de dichas organizaciones.

Las Cooperaciones y Foros regionales y mundiales de acreditaciones, son los encargados de agrupar a los diferentes organismos acreditadores del mundo y de otorgar los reconocimientos internacionales de la acreditación a los países miembros, así como de definir lineamientos y políticas para su implementación, con el fin de facilitar las transacciones comerciales entre éstos, evitando así la duplicidad de pruebas y certificados, sin importar en dónde fue evaluada la conformidad de los bienes y servicios. En

este sentido, los reconocimientos internacionales respaldan no solo la confiabilidad en la acreditación sino también, y principalmente, en los servicios de evaluación de la conformidad.

El objetivo de crear a ONAC, como una organización privada, era justamente lograr el reconocimiento internacional de los foros y cooperaciones mundiales de acreditación para Colombia, en procura de ofrecerle a los empresarios nacionales una alternativa mucho más ágil y con una significativa reducción en los costos a la hora de demostrar el cumplimiento de requisitos de calidad y seguridad de los productos en el país de destino, gracias al respaldo de las certificaciones o pruebas acreditadas y reconocidas multilateralmente.

Por todo lo anterior, dentro de la infraestructura nacional de calidad, que en Colombia se denomina SICAL (*Subsistema Nacional de la Calidad*), ONAC es un actor estratégico, toda vez que mediante el ejercicio de la acreditación no solamente se impulsa la calidad en los procesos productivos, sino que también se contribuye a promover la innovación y la competitividad para llegar a mercados globales.

Para atender el gran desafío de lograr suscribir múltiples acuerdos de reconocimiento multilateral de la acreditación, ONAC tuvo que implementar y cumplir los requisitos de la norma técnica ISO/IEC 17011, marco normativo propio de los Organismos de Acreditación del mundo, cumplimiento que se verifica mediante la evaluación de pares internacionales.

Después de varios años de arduo trabajo para implementar la norma, en los años 2014 y 2015, ONAC recibió dos evaluaciones pares internacionales y logró el reconocimiento en los acuerdos IAAC (InterAmerican Accreditation Cooperation), ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) e IAF (International Accreditation Forum), en los alcances de laboratorios de calibración (en adelante LAC), laboratorios de ensayo (en adelante LAB), organismos de certificación de sistemas de gestión (en adelante CSG) y organismos de certificación de productos (en adelante CPR). En el año 2019 logramos tres nuevos reconocimientos internacionales, en proveedores de ensayos de aptitud (en adelante PEA), laboratorios clínicos (en adelante LCL) y en organismos de certificación de personas (en adelante OCP).

1 • Num. 32. Del artículo 2.2.1.7.2.1. Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

1.1. MARCO NORMATIVO.

La actividad de acreditación se encuentra enmarcada por los siguientes contextos normativos:

- La norma nacional que reglamenta de forma integral el Subsistema Nacional de la Calidad – SICAL, es el capítulo 7 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, en él se establecen las reglas y deberes de cada una de las organizaciones, públicas y privadas, que integran el SICAL, y entre ellas las del organismo nacional de acreditación.
- La norma internacional que, como se dijo, es la que deben cumplir todos los organismos de acreditación del mundo que quieran hacer parte de los acuerdos internacionales, es la norma ISO/IEC 17011, la cual es generada por el Comité ISO para la evaluación de la conformidad (CASCO) y sometido a votación de los miembros que hacen parte de la *International Organization for Standardization – ISO* y del *International Electrotechnical Cooperation – IEC*.
- ONAC, toda vez que fue creada con fundamento en el Decreto 393 de 1991 “*Por el cual se dictan normas sobre asociación para actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnologías*”, su operación se rige por las normas del derecho privado, por previsión expresa del Artículo 5° de la norma en cita:

“Artículo 5. Régimen Legal Aplicable. Las sociedades civiles y comerciales y las personas jurídicas

sin ánimo de lucro como corporaciones y fundaciones, que se creen u organicen o en las cuales se participe con base en la autorización de que tratan los artículos precedentes, se regirán por las normas pertinentes del Derecho Privado.”

Por tanto, la actividad de acreditación se realiza bajo el marco de las normas del derecho civil y comercial, mediante relaciones contractuales sinalagmáticas entre ONAC y los organismos evaluadores de la conformidad que soliciten su acreditación. En la relación bilateral se acuerda un Contrato de Otorgamiento y Uso del Certificado de Acreditación, del cual hacen parte integral las Reglas del Servicio de Acreditación, donde se establecen los criterios de acreditación, los lineamientos y los procedimientos establecidos para llevar a cabo la acreditación de los OEC, cumpliendo con ello el requisito que se vierte en el numeral 4.2 de la norma ISO/IEC 17011.

- Por el carácter de ONAC de ser una 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, la cual consiste en el desarrollo de ciencia, tecnología e innovación, tal como lo dispone el Decreto 393 de 1991 y la promoción y apoyo del objetivo de desarrollo sostenible No. 9 de la ONU, consistente en construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Por su carácter de ESAL, la inspección, vigilancia y control le corresponde a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

ejercicio de sus actividades, en aras de contribuir al crecimiento, la confianza, la integralidad y la eficiencia tanto de la acreditación como de los demás objetivos propios de la actividad.

En dicho marco de gobernanza corporativa, los Estatutos de ONAC han definido los siguientes órganos: la Asam-

blea General de Asociados, como máximo órgano de dirección de la Organización; el Consejo Directivo, como el órgano que agrupa a sus representantes directos; y la Dirección Ejecutiva, que ostenta la representación legal del Organismo.

ASAMBLEA DE ASOCIADOS

Como ya se explicó, la Asamblea General de Asociados es el máximo órgano de dirección de ONAC, quienes se reúnen 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 entidades públicas y personas jurídicas particulares cuyas actividades estén relacionadas directa o indirectamente con la acreditación y que han manifestado expresamente su voluntad de pertenecer a la Organización como asociado.

Los Estatutos de ONAC reconocen tres clases de miembros, de acuerdo 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.

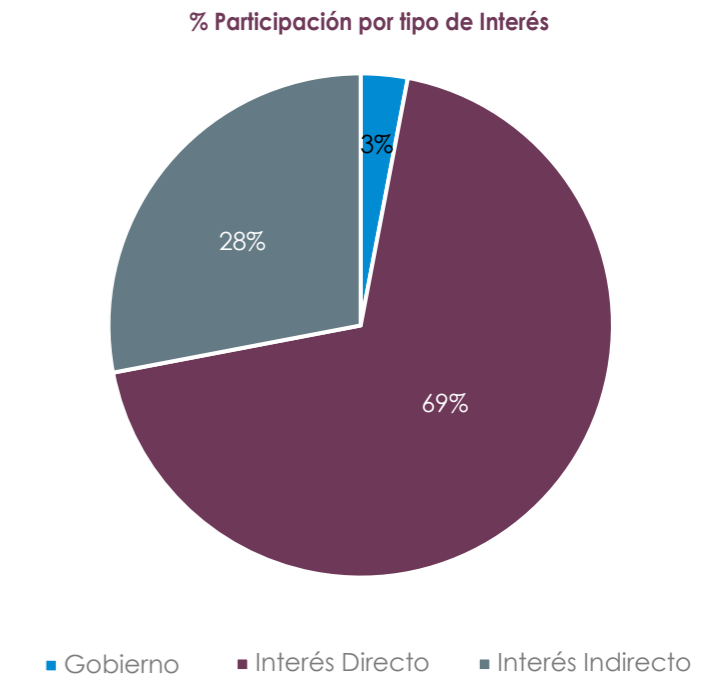
VINCULACIÓN DE ASOCIADOS A ONAC SEGÚN EL TIPO DE INTERÉS

Los asociados a ONAC representan tres (3) tipos de intereses, según participen en el SICAL: los intereses directos que son organismos evaluadores de la conformidad los cuales pueden ser acreditados o no, los intereses indirectos que son quienes se benefician del SICAL tales como gremios, academia, empresas y consumidores, y el Gobierno representado en las entidades públicas asociadas.

Según el numeral 19 del artículo 33 de los Estatutos, corresponde al Consejo Directivo aprobar el ingreso de nuevos asociados; durante el año 2019 se aprobó el ingreso de 6 nuevos asociados, en consecuencia, al cierre del año

2019, ONAC contó con 269 asociados. La distribución de asociados por tipo de interés se muestra en el Gráfico 1.2-1:

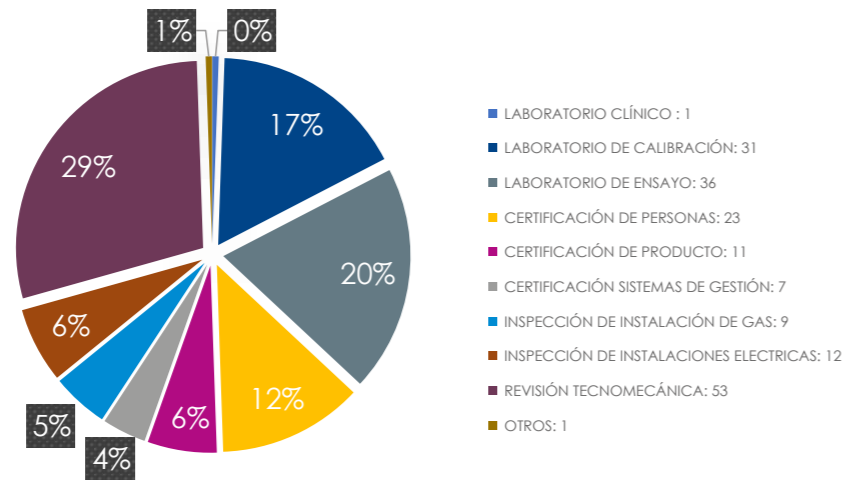
● Gráfico 1.2-1 Composición de Asociados ONAC por tipo de interés, al 31 de diciembre de 2019



ASOCIADOS A LA CORPORACIÓN POR ESQUEMA DE ACREDITACIÓN

Los asociados en la clasificación de intereses directos, dado que son organismos evaluadores de la conformidad, ya sea que se encuentren acreditados o no, deben declarar a qué categoría desean pertenecer, de acuerdo con los esquemas de acreditación 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 2019, 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 2019**



La última sesión ordinaria de la Asamblea de ONAC se celebró el día veintiséis (26) de marzo de 2019, contando con la participación de 134 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 2018; la lectura del dictamen del Revisor Fiscal; la consideración y aprobación de los Estados Financieros a diciembre 31 del año 2018; la consideración y aprobación de la destinación del excedente fiscal neto (renta fiscal exenta) por \$118.425.014, 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; las declaraciones de la Asamblea General en cumplimiento del Decreto 2150 de 2017, para continuar como ESAL; se decidió la reforma parcial de estatutos que obedecía principalmente a la necesidad de actualizar el organismo a las previsiones del DURSCIT y a las nuevas reglas de la versión 2017 de la norma ISO/IEC 17011; y se sometió a votación la elección del Revisor Fiscal para el periodo 2019-2021, dada la renuncia presentada por el Representante Legal de OZZI LATINOAMERICA & Co S.A.S. el 28 de noviembre de 2018, dejando constancia que fue elegida la firma LP- LATIN PROFESIONAL S.A.S, para el periodo 2019- 2021 y como firma en reemplazo a AUDITORES Y CONSULTORES SAS, ambas decisiones por unanimidad.

CONSEJO DIRECTIVO

El funcionamiento del Consejo Directivo se encuentra previsto en el capítulo VIII de los Estatutos de la Corporación,

los cuales establecen su conformación por veintisiete (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 2019, estuvieron vacantes por interés directo la curul para los laboratorios clínicos y por intereses indirectos la curul para consumidores.

En el transcurso del 2019, se llevaron a cabo seis sesiones, en las que se agotaron los asuntos propios de su plan temático reglamentario y especialmente: a) Aprobar el Modelo Integral de Tarifas – MIT- para la actividad de acreditación a ser aplicado desde el año 2020. b) Recomendar a la Asamblea aprobación de la reforma estatutaria. c) Recomendar la aprobación de la reforma al Manual de Gestión Contractual.

Actualmente ONAC cuenta con tres comités creados por el Consejo Directivo quien, a su vez, nombra los miembros que los conformarán y tienen como finalidad apoyar a la administración en el ejercicio de sus funciones, estos son: el Comité de Buen Gobierno, el Comité Administrativo y el Comité Técnico:

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, imparcialidad de las

acreditaciones, principios y valores, 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 2019 el Comité adelantó 5 sesiones en las cuales atendió sus funciones reglamentarias y especialmente: a) Acompañó la implementación de los requisitos de imparcialidad contemplados en la ISO/IEC 17011, mediante la expedición del Código de Buen Gobierno, la Matriz de Gestión de Riesgo a la Imparcialidad y los Lineamientos para la Gestión a la Imparcialidad; b) Hizo recomendaciones frente Protocolo de Gestión de Redes Sociales de ONAC; c) revisó el manejo de la imparcialidad en las encuestas de satisfacción que realiza el Organismo a quienes reciben servicios, a partir de mecanismos de control claramente establecidos; d) Revisó la aplicación del procedimiento de atención de quejas; e) Revisó la participación de los miembros del Consejo Directivo y Comités en las sesiones; f) impulsó el proyecto de Reforma Código de Ética. g) Conoció de posibles casos de conflicto de interés, sobre los cuales, al cierre del año 2019, se encontraban 2 indagaciones en curso.

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 recurso humano, la gestión informática y la gestión documental, y hace seguimiento a la gestión del Director Ejecutivo en estas áreas.

Durante el 2019 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 aprobación del nuevo modelo de tarifas;
- ✓ Seguimiento de la migración del outsourcing contable al sistema contable interno, soportado en el software especializado HELISA;
- ✓ Aplicación de la evaluación de desempeño de la Dirección Ejecutiva que se realizó en esta vigencia;
- ✓ Contribución a la construcción y seguimiento detallado del presupuesto de la corporación.

COMITÉ TÉCNICO

El Comité Técnico se compone por miembros del Consejo Directivo de las diferentes partes interesadas: Gobierno Nacional, Intereses Indirectos e Intereses Directos, quienes se encargan de 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 haga parte ONAC.

Para el año 2019, se adelantaron 8 sesiones, dentro de las cuales tuvieron cabida las actividades de seguimiento, junto con temas de discusión técnica general que, entre otros, abarcaron los siguientes tópicos:

- ✓ Actividad y resultados de los comités de acreditación.
- ✓ Planes de desarrollo de la competencia técnica.
- ✓ Desarrollo del sistema de gestión de ONAC frente a los requisitos de la norma ISO/IEC 17011 y demás requisitos aplicados para ser reconocidos en los MLA/MRA de los que haga parte ONAC.
- ✓ Grupos Técnicos Asesores -GTA.
- ✓ Participación internacional de ONAC en la votación de documentos de las cooperaciones, así como en eventos y foros sobre Acreditación.



En el año 2017 ONAC definió su plan estratégico organizacional 2017-2022, el cual ha constituido, desde entonces, su mapa de ruta y su referente permanente para lograr la mejora continua.

No obstante, a finales del año 2018, se realizaron algunos ajustes a dicho planteamiento, ejercicio en el que se redefinieron los valores corporativos, como lo veremos en este capítulo, en procura de acercar, aún más, dicho plan a las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas.

Durante el 2019 se adelantaron actividades de difusión y sensibilización del Plan Estratégico con los colaboradores de la Corporación y con los profesionales técnicos que efectúan las actividades de evaluación de acreditación, en aras de buscar que todos tuvieran claridad respecto

de la importancia de su rol y el impacto de sus actuaciones para el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización.

VALORES CORPORATIVOS DE ONAC

Uno de los aspectos más importantes para prestar un buen servicio es la actitud de escucha y la humildad, atributos que, junto a la actitud de servicio, fueron integrados en la concepción de ONAC, respecto a lo que resulta ser indispensable en el ADN de los colaboradores de la organización.

Es así como, algunos de los aspectos en los que más se ha enfatizado la gestión del talento humano es en el desarrollo de competencia blandas tendientes a fortalecer todos los valores corporativos establecidos por ONAC dentro de su proyección estratégica.



Honestidad

Actuamos correctamente, con un comportamiento transparente, garantizando que nuestras acciones son imparciales, de buena fe y que están regidas por las normas y las reglas.



Compromiso

Somos leales con ONAC, cumplimos nuestros deberes con oportunidad y calidad, asumimos las consecuencias de lo hecho y damos más de lo que se espera de nosotros.



Respeto

Reconocemos, apreciamos y valoramos la diversidad, los derechos y las necesidades de cada individuo, del entorno social y del medio ambiente.



Actitud de servicio

El cliente es lo más importante para nosotros, estamos prestos a atender sus necesidades y lo hacemos con interés, alegría y la mejor disposición.



Humildad

Actuamos sin soberbia, escuchamos y valoramos a los otros, tenemos una actitud permanente de aprendizaje.

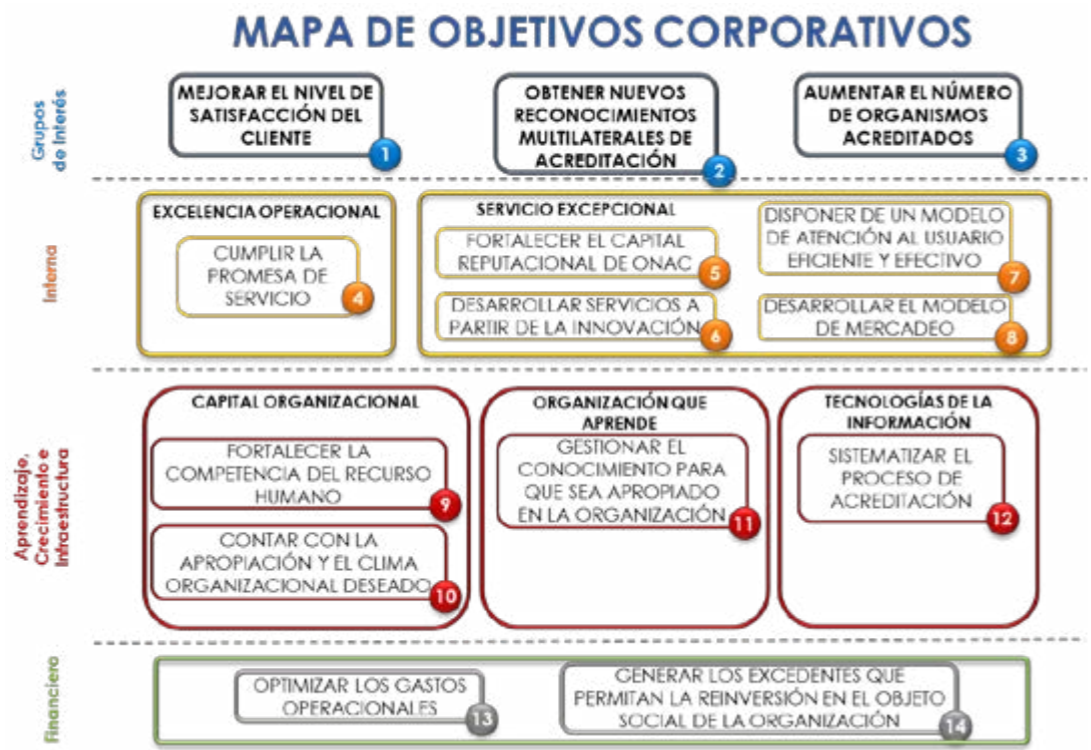
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

De otro lado, para mantener una adecuada gestión de la mejora continua, se realizó una priorización de los objetivos estratégicos, orientándolos a los principales desafíos de ONAC, como lo son la obtención y mantenimiento de los reconocimientos internacionales de la acreditación y la optimización de los trámites y procedimientos del ser-

vicio de acreditación, en procura de fortalecer los pilares estratégicos de la organización: Servicio Excepcional, Excelencia Operacional y Organización que Aprende.

Para atender los mencionados desafíos se definieron 14 objetivos y 21 indicadores de primer nivel, como se muestra a continuación:

Gráfica 2-1 Objetivos Estratégicos ONAC 2017-2022



MEGA ONAC 2022 E INDICADORES ESTRATÉGICOS

Adicionalmente, con el propósito de controlar y monitorear adecuadamente los resultados de los objetivos estratégicos de ONAC, necesarios para alcanzar la Meta Gi-

gante y Audaz – MEGA, propuesta para el año 2022, se estructuró un mecanismo de medición, a partir de la definición de unos indicadores, cuya construcción se encontraba en un 83% al momento de la elaboración de este informe.

“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?.”.

Gráfica 2-2 Indicadores de medición de los Objetivos Estratégicos



SIPSO, UNA APUESTA ESTRATÉGICA DE LARGO ALCANCE

El Sistema de Información de Prestación del Servicio de ONAC – SIPSO es, sin duda alguna, el reto más importante para la evolución de la organización, puesto que permitirá sistematizar la gestión de todas las etapas del proceso de acreditación, facilitando la interacción entre los organismos evaluadores de la conformidad, los equipos evaluadores y la administración, aportando mayor trazabilidad y agilidad en la operación coherente de cada esquema de acreditación.

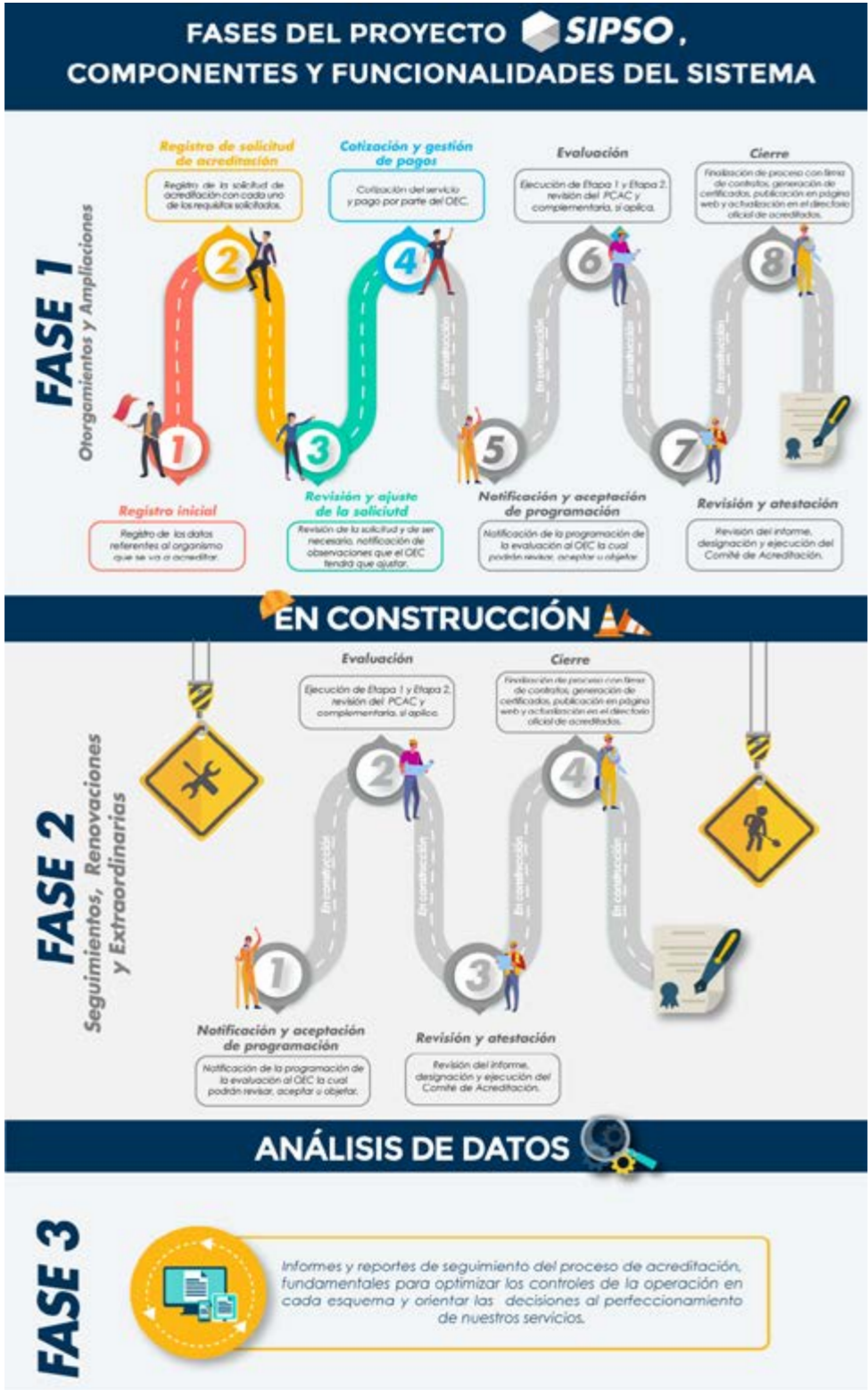
Para que los beneficios del proyecto sean prontamente percibidos por las partes interesadas, la estrategia de desarrollo a la medida de este portal transaccional avanza en tres fases, así:

- ✓ La fase inicial, compuesta por siete módulos, incluye la sistematización de la operación de otorgamientos y ampliaciones de acreditación, desde la solicitud de acreditación hasta la publicación en el directorio de organismos acreditados.

- ✓ La segunda fase, integrará los restantes tipos de evaluación (seguimientos, renovaciones, extraordinarias y testificaciones), siendo pertinente destacar que el sistema ha sido diseñado con funcionalidades paramétricas, lo que suma flexibilidad para ajustarse a algunos cambios derivados de la optimización y mejora de los procesos.
- ✓ Por último, la tercera fase contempla el desarrollo de herramientas de análisis de datos, como informes y reportes de seguimiento del proceso de acreditación, fundamentales para optimizar los controles de la operación en cada esquema y orientar las decisiones al perfeccionamiento de nuestros servicios. Finalmente, esta fase también incluye la incorporación de mejoras en el desarrollo de las Fases 1 y 2.

A continuación, se presenta una gráfica que resume las Fases de desarrollo de SIPSO y las prestaciones para los usuarios en cada uno de los módulos.

Gráfica 2-3 Fases del Proyecto SIPSO, componentes y funcionalidades del sistema



La Fase Inicial de SIPSO, comenzó 2019 con la implementación de actividades de adecuación de infraestructura tecnológica y 4.500 horas de diseño y desarrollo de las funcionalidades requeridas en el sistema para el registro inicial, el diligenciamiento de la solicitud, el pago de la revisión documental, la revisión, ajuste y cotización de otorgamientos y ampliaciones para once esquemas de acreditación, logrando alcanzar el 40% de avance de la Fase 1, para lo cual se realizó una inversión de \$696.694.992 millones de pesos antes de impuestos.

En 2020, el desafío es culminar la Fase 1, que incluye la puesta en producción de la etapa de solicitud y el desarrollo de los módulos programación, evaluación, decisión y cierre del servicio de otorgamientos y ampliaciones. El esfuerzo para cumplir esta meta, se ha estimado en 6000 horas de diseño y desarrollo que equivalen aproximadamente a 660 millones de pesos antes de impuestos, lo que corresponde al 100% de la Fase 1, siendo importante mencionar que la Fase 1, a su vez, corresponde al 60% del total del proyecto.

El 40% restante del proyecto, está relacionado con las Fases II y III, cuyo desarrollo está previsto para 2021 y 2022 respectivamente. En este apartado, resulta necesario aclarar que los recursos requeridos para esta puesta en producción, tanto de infraestructura tecnológica como de desarrollo, serán estimados una vez se finalice la Fase 1.

ACUERDOS DE RECONOCIMIENTO MULTILATERALES DE ACREDITACIÓN ONAC EN 2019

Como ya se mencionó en el Capítulo I de este informe, uno de los propósitos principales de la fundación de ONAC fue la consecución del Reconocimiento Internacional de la Acreditación para Colombia, a través de la suscripción de acuerdos multilaterales, y de llevar la posición de país a los foros y cooperaciones internacionales en esta materia, lo cual convierte dicho propósito en uno de los principales objetivos estratégicos de la Corporación.

No sobra recordar que, en los meses de marzo y abril de 2014, ONAC obtuvo los primeros reconocimientos internacionales ante IAAC e ILAC para la acreditación de laboratorios de ensayo y de calibración. Posteriormente, en el año 2015 obtuvo los reconocimientos para los esquemas de acreditación de certificación de productos, procesos y servicios, y para la acreditación de certificación de sistemas de gestión.

Para el 2019 ONAC renovó sus acuerdos de reconocimiento, demostrando el cumplimiento de lo establecido en la norma ISO/ IEC 17011, convirtiéndose en el segundo organismo de acreditación en América en obtener el reconocimiento bajo la versión 2017 de la norma, en los esquemas de:

- Laboratorios de Ensayos con la norma ISO/IEC 17025
- Laboratorios de Calibración con la norma ISO/IEC 17025
- Organismos de Certificación de Producto con la norma ISO/IEC 17065
- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión con la norma ISO/IEC 17021-1 con subalcances en los sistemas de gestión para las normas:
 - ✓ ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad)
 - ✓ ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental)
 - ✓ ISO 22000 (Sistema de Gestión de Seguridad de los Alimentos)
 - ✓ ISO 13485 (Sistema de Gestión de Calidad para Dispositivos Médicos)
 - ✓ ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la información)

Además, se solicitó la ampliación del reconocimiento a tres nuevos esquemas:

- Proveedores de ensayos de aptitud con la norma ISO/IEC 17043
- Laboratorios de análisis clínicos con la norma ISO 15189
- Certificación de Personas con la norma ISO/IEC 17024

Fue así como, en el marco de la XXIV Asamblea de IAAC realizada en México en agosto de 2019, fue entregada la renovación de los acuerdos de reconocimiento multilateral de cuatro esquemas iniciales y se entregaron los nuevos certificados de reconocimiento a los tres esquemas solicitados en la ampliación, ceremonia en la que estuvieron presente, además de nuestro Director Ejecutivo, Alejandro Giraldo López, el Director Técnico Internacional, Mauricio Rodríguez y el Director de Gestión, Desarrollo y Mejora, Ferney Chaparro

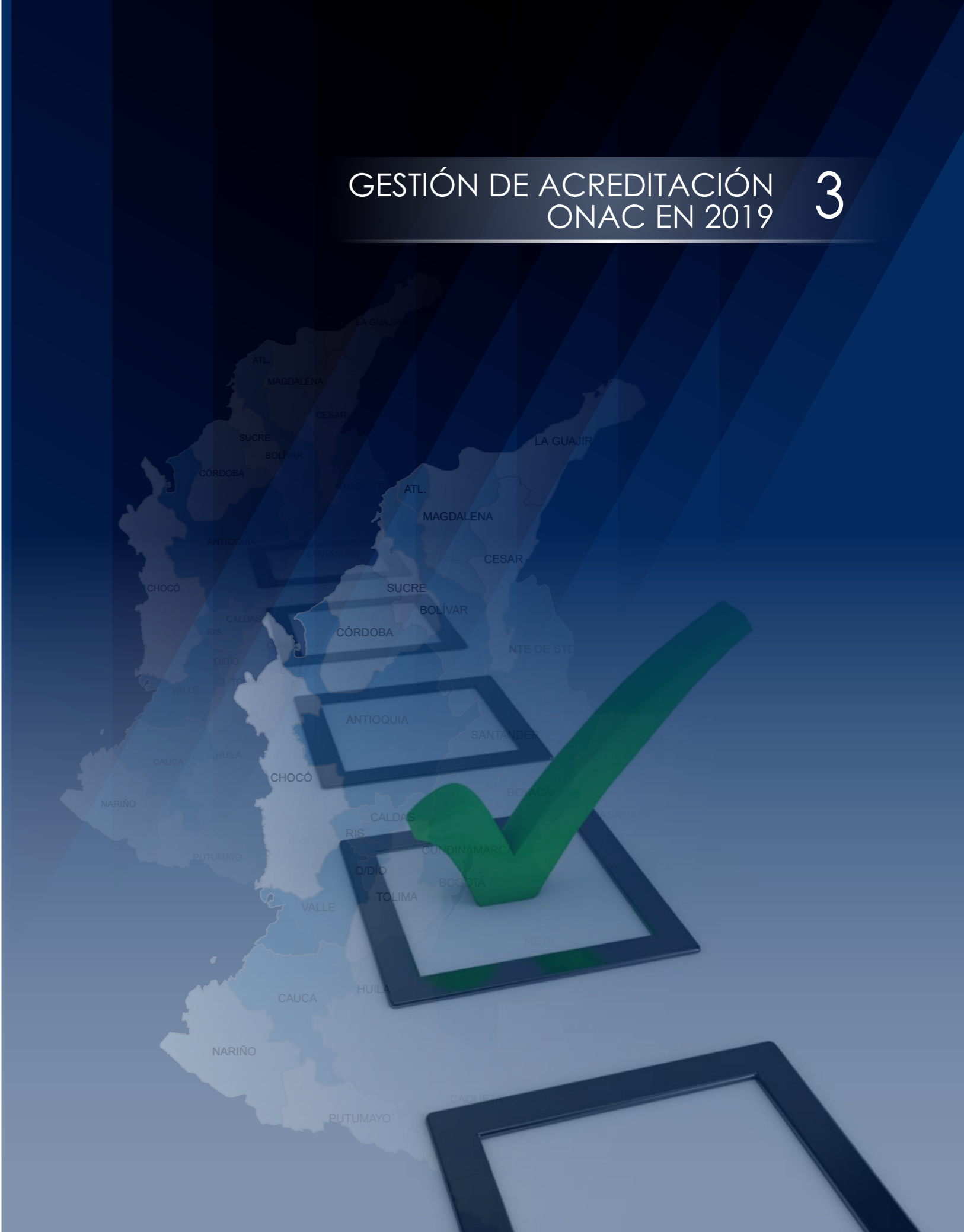
Posteriormente, en octubre del mismo año, durante la Asamblea Anual Conjunta de IAF e ILAC, llevada a cabo en Frankfurt, Alemania, la Presidenta de ILAC, Ety Feller, hizo entrega a nuestro Director Ejecutivo, Alejandro Giraldo López, del reconocimiento internacional para la acreditación de Laboratorios Clínicos.

Es importante resaltar que para lograr el reconocimiento internacional en la nueva versión de la norma ISO/IEC 17011, fue necesario reforzar el sistema de gestión en temas relacionados con los roles del equipo evaluador, el proceso de decisión, el proceso de evaluación en cuanto a la información requerida al OEC para determinar su competencia técnica y la expresión de alcances para el esquema de certificación de personas.

El trabajo realizado, en este sentido, también sirvió para atender de manera efectiva los objetivos estratégicos que apuntan a la satisfacción de los clientes, información que podrá verse en detalle en el capítulo 5 de este documento, en donde se presentan los resultados globales 2019, de la encuesta de satisfacción que aplica ONAC a cada uno de sus clientes.



GESTIÓN DE ACREDITACIÓN ONAC EN 2019 3



3.1. ORGANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD – OEC ACREDITADOS EN COLOMBIA

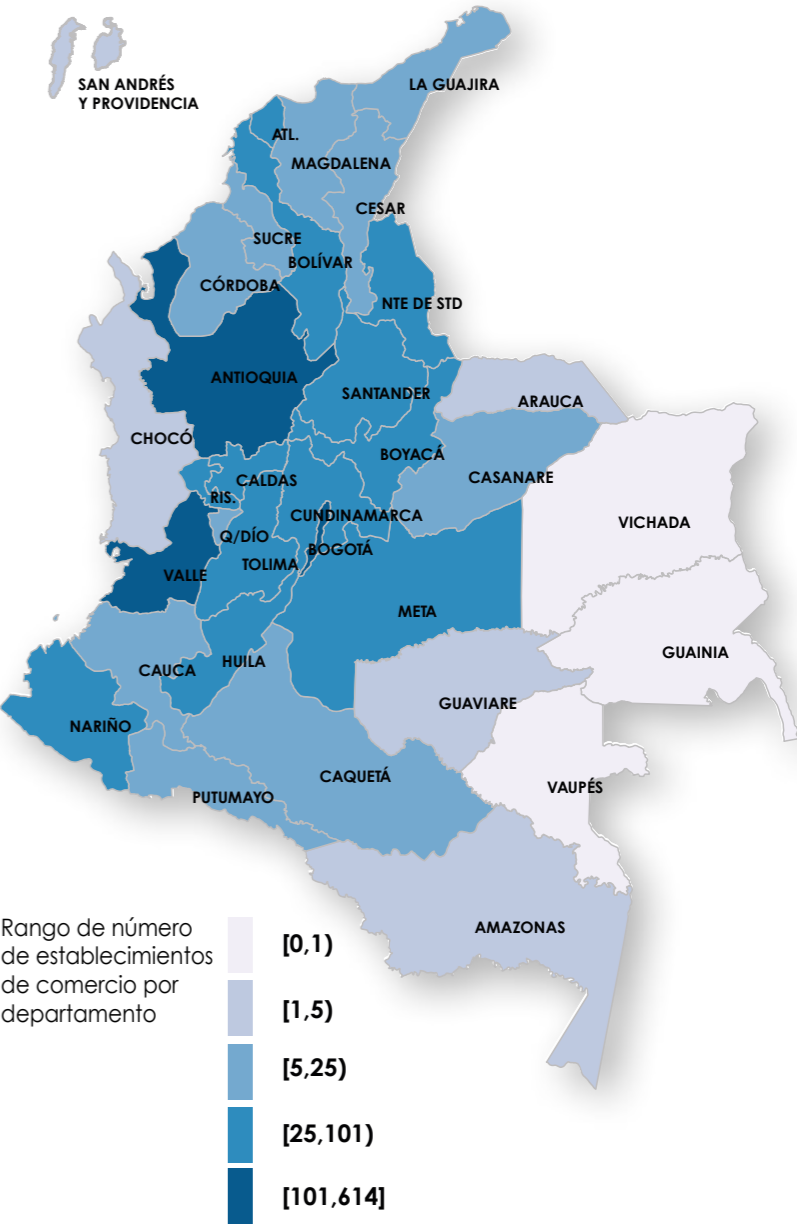
La evaluación de la conformidad es uno de los pilares de la calidad y en Colombia esta actividad, casi en su totalidad, es realizada por empresarios particulares que invierten importantes sumas de dinero en el desarrollo de nuevos laboratorios, organismos de inspección u organismos de certificación. En los últimos años, estas empresas han tenido un crecimiento sostenido y un importante aumento de capacidades.

El posicionamiento del Subsistema de la Calidad y de cada una de las actividades que allí se articulan, como estrategia nacional para competir en mercados locales y extranjeros, mediante la demostración del cumplimiento de requisitos de calidad de conformidad con estándares globalmente aceptados, ha generado una mayor demanda de la evaluación de la conformidad acreditada y, por ende, ha propiciado el desarrollo de nuevos servicios de acreditación, así como un crecimiento sostenido, durante los últimos años, del número de OEC acreditados por ONAC, quienes atienden las necesidades de diversos sectores económicos.

Como se verá más adelante en este capítulo, ONAC cerró la vigencia 2019 con un total de 1397 organismos acreditados, los cuales cuentan en algunos casos con varias sedes en diferentes ubicaciones del territorio nacional. Las gráficas que presentan a continuación, muestran la distribución de los OEC acreditados en por ONAC, de acuerdo con el número de sedes en el territorio nacional, así como al tipo de organismo, según su categoría: Laboratorios (LAB, LAC, LCL y PEA), Organismos de Certificación (CPR, CSG, OCP y ECD), Organismos de Inspección (OIN y OVM) y Organismos de Apoyo al Tránsito (CDA y CRC).

Figura 3.1-1. Establecimientos de comercio de los OEC acreditados por ONAC en el país

DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO
TOTAL OEC ACREDITADOS POR ONAC 2019

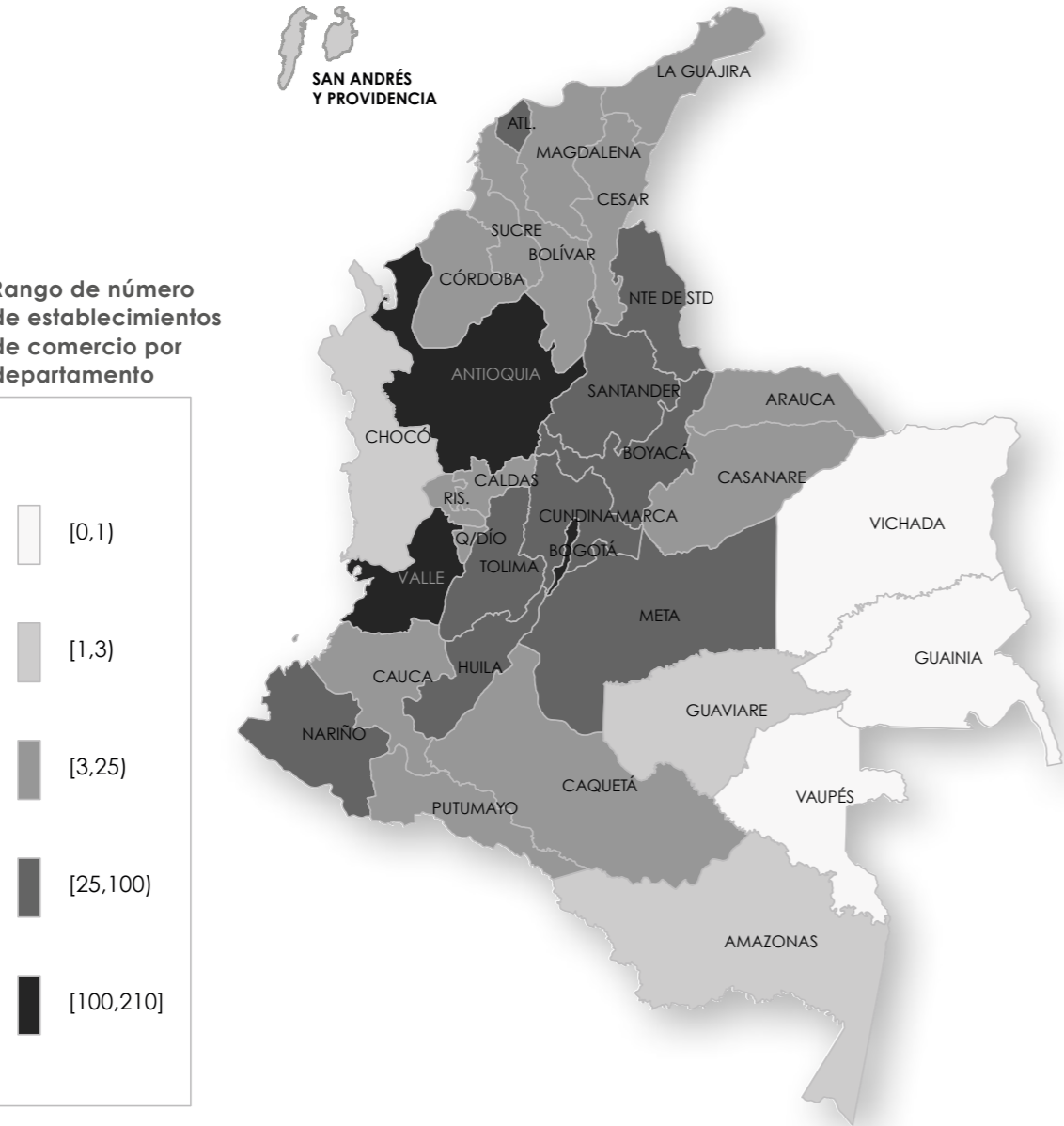


La principal concentración de sedes de los OEC se encuentra en los departamentos del Valle del Cauca, Antioquia, y en la ciudad de Bogotá, D.C., seguido de otros departamentos de la zona Andina, los Llanos Orientales y la zona Caribe. En general, se puede identificar que la concentración de OEC están ubicados en las principales ciudades del país, en donde el desarrollo industrial y comercial se encuentra consolidado.

También se identifican departamentos donde no existen sedes de OEC acreditados, como es el caso de Vichada, Guainía y Vaupés, los cuales presentan las menores densidades poblacionales del país, así como menores índices de industrialización, por su dedicación principalmente a actividades primarias, como son la ganadería, la pesca, la agricultura y actividades de extracción de minerales.

● **Figura 3.1-2. Establecimientos de comercio de Organismos de Apoyo al Tránsito**

DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO CDA Y CRC ACREDITADOS POR ONAC 2019

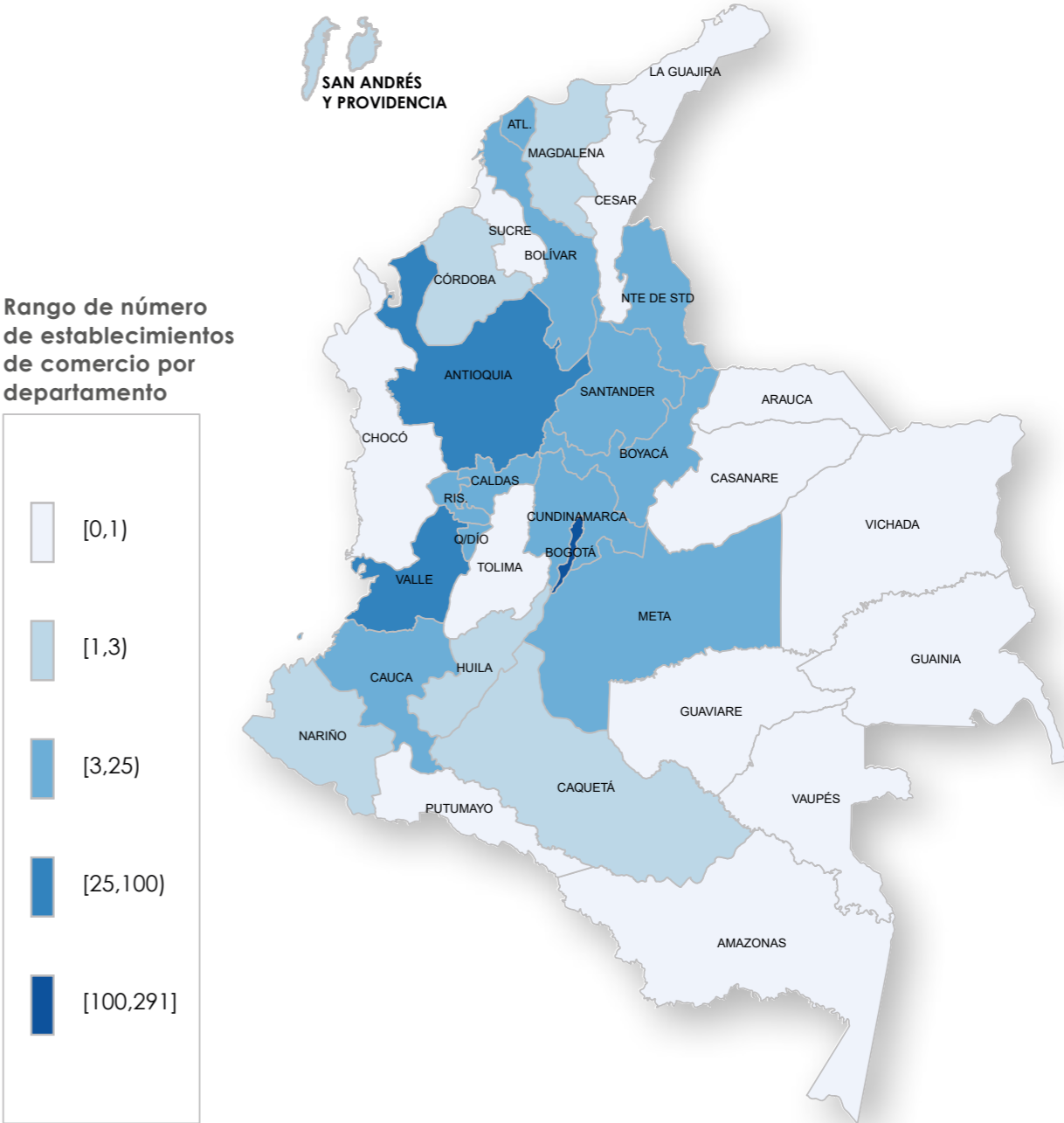


La concentración de establecimientos de comercio de organismos de apoyo al Tránsito, es decir CDA y CRC, tiene un comportamiento similar al del total de OEC, lo cual no es de extrañarse, ya que la cantidad de sedes de estos esquemas representa el 55 % del total de las sedes de los OEC acreditados.

Los departamentos que cuentan con la mayor cantidad de sedes de OEC acreditados en estos esquemas son Antioquia, Valle del Cauca y la ciudad de Bogotá, D.C., debido a que estos departamentos, junto con el Distrito Capital, acumulan más de la tercera parte del parque automotor del país.

● **Figura 3.1-3. Establecimientos de comercio de Laboratorios**

DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO LABORATORIOS ACREDITADOS POR ONAC 2019



En el caso de los laboratorios, la mayor concentración de sedes acreditadas se encuentra en Bogotá, D.C. con el 55 %, seguida de los departamentos de Antioquia con 13 % y Valle del Cauca con 8 % que, en conjunto, equivalen a poco más del 75 % del total de sedes de laboratorios acreditados en el territorio colombiano.

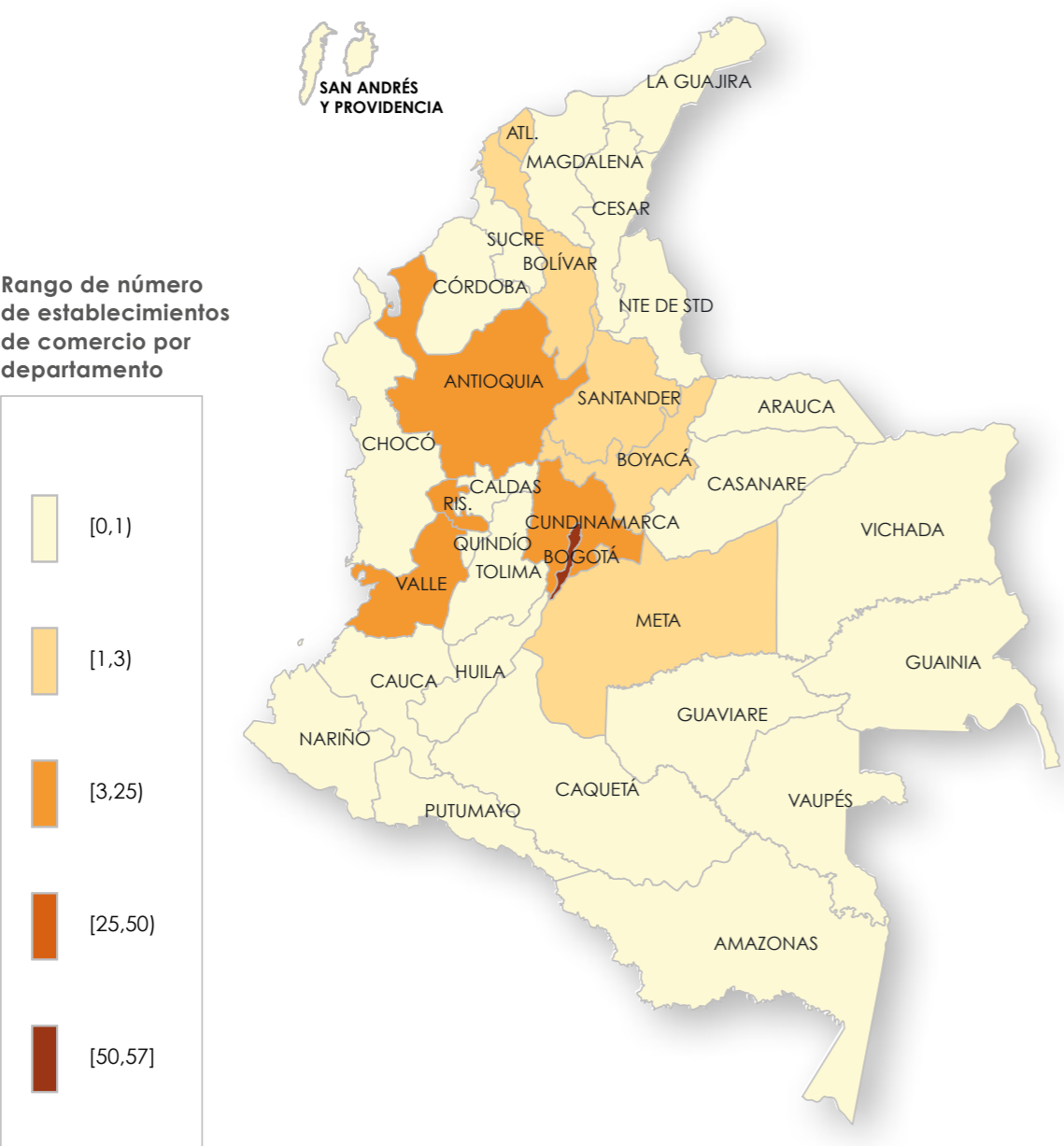
En la Región de los Llanos Orientales solo existen laboratorios en el departamento del Meta y en la Región Amazónica

únicamente en el departamento del Caquetá. Así mismo, se observa ausencia de laboratorios acreditados en los departamentos del Tolima, Choco, Sucre, Cesar y la Guajira.

Esta distribución evidencia oportunidades de desarrollo, en función de una potencial necesidad de laboratorios acreditados en zonas no cubiertas, en donde se desarrollan diferentes actividades económicas, principalmente para laboratorios de ensayo.

● **Figura 3.1-4. Establecimientos de comercio de Organismos de Certificación**

DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO CERTIFICADORES ACREDITADOS POR ONAC 2019



La mayor concentración de Organismos de Certificación se aloja en el centro del país, en áreas donde se presentan los mayores niveles de industrialización, principalmente en el Distrito Capital, seguido de Cundinamarca, Valle del Cauca y Antioquia.

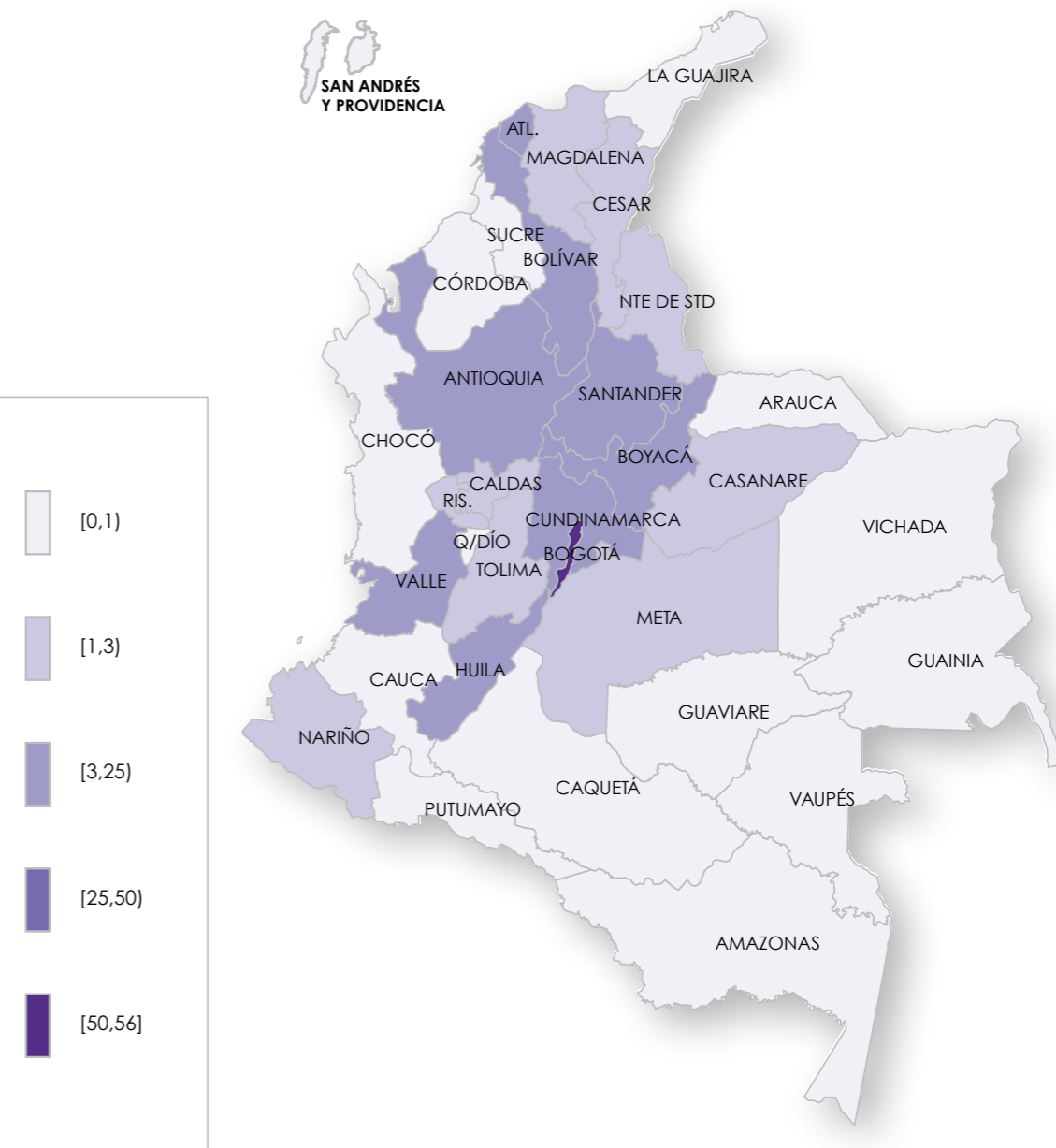
Aunque no se evidencia en la gráfica, no sobra mencionar que estos OEC cuenta con sedes fuera del territorio nacio-

nal, específicamente en los esquemas de CPR y CSG.

Por otra parte, pese a que los organismos certificadores establecen sus sedes en las principales ciudades del país, su servicio no se limita a estas sino que, por el contrario, se irradia a todo el territorio nacional, lo cual se relaciona con el hecho de que las principales transacciones en materia de comercio se realizan en la ciudad capital.

● **Figura 3.1-5. Establecimientos de comercio de Organismos de Inspección.**

DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECTORES ACREDITADOS POR ONAC 2019



Como se observa en la Figura 3.1-5 las sedes de los OIN se encuentran en una mayor concentración en Bogotá, D.C., seguido de departamentos de la Región Andina, como son Antioquia, Santander, Boyacá, Antioquia y Huila; y los departamentos del Valle del Cauca, Bolívar y Atlántico.

Crecimiento de los OEC acreditados por ONAC de 2009 a 2019

El crecimiento en la cantidad de OEC depende en gran medida del sector en el cual prestan sus servicios, en la Tabla 3.1-6 se puede observar la cantidad de OEC por cada esquema de acreditación, desde que ONAC otorgó la primera acreditación, es decir, desde el 2009 al cierre de la vigencia 2019.

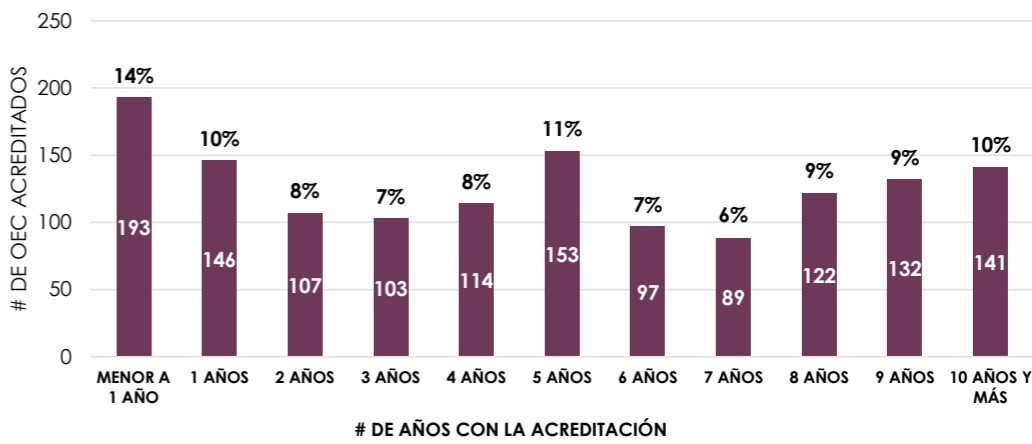
Tabla 3.1-6 Histórico de OEC acreditados durante cada año.

DISTRIBUCIÓN DE OEC POR TIEMPO QUE LLEVAN CON LA ACREDITACIÓN (EN AÑOS)																					
ESQUEMA	CRECIMIENTO HISTÓRICO POR ESQUEMA DE ACREDITACIÓN (2009 - 2019)																				
	2009	2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
		# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior	# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior	# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior	# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior	# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior	# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior	# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior	# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior	# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior	# OEC al finalizar año	% crecimiento vs año anterior
CDA	95	198	108%	243	23%	265	9%	271	2%	294	8%	310	5%	336	8%	363	8%	409	13%	493	21%
CRC	27	95	252%	121	27%	150	24%	186	24%	313	68%	351	12%	341	-3%	276	-19%	273	-1%	275	1%
OIN	4	11	175%	24	118%	30	25%	43	43%	49	14%	78	59%	81	4%	85	5%	102	20%	115	13%
OVM	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%	2	0%
ECD	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%	6	20%	8	33%	8	0%
LAB	6	30	400%	71	137%	100	41%	135	35%	170	26%	202	19%	224	11%	230	3%	220	-4%	236	7%
LCL	0	0	0%	2	0%	3	50%	4	33%	5	25%	6	20%	5	-17%	4	-20%	4	0%	5	25%
PEA	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	2	100%	3	50%	3	0%	3	0%
LAC	5	22	340%	54	145%	79	46%	90	14%	103	14%	112	9%	122	9%	138	13%	156	13%	179	15%
CPR	1	6	500%	12	100%	17	42%	20	18%	25	25%	24	-4%	27	13%	29	7%	34	17%	35	3%
CSG	3	5	67%	10	100%	10	0%	13	30%	13	0%	13	0%	15	15%	15	0%	16	7%	17	6%
OCP	0	0	0%	2	0%	4	100%	7	75%	14	100%	20	43%	24	20%	25	4%	24	-4%	28	17%
GEI	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
TOTAL	141	367		539		658		769		986		1117		1182		1174		1251		1397	
CRECIMIENTO POR AÑO	10%	9%		9%		2%		12%		11%		8%		7%		8%		10%		14%	

Como se puede observar en la tabla 3.1-6, los esquemas de apoyo al tránsito, CDA y CRC cuentan con los OEC de mayor antigüedad, con 95 y 27 OEC acreditados desde el 2009 respectivamente, es decir, con 10 o más años desde

el otorgamiento de la acreditación. Dentro de este mismo rango de antigüedad, también se encuentran organismos de los esquemas de LAC, OIN, CSG y CPR,

Grafica 3.1-7. Distribución de OEC acreditados según antigüedad



El 14 % de los OEC acreditados por ONAC, están en el rango de un año o menos.

En el intervalo de 1 a 3 años, están los OEC que se encuentran en su primer ciclo de acreditación, los cuales suman el 25% del total de organismos acreditados.

En el intervalo de 4 a 8 años, es decir los OEC que se encuentran ya en su segundo ciclo de acreditación, está el 41% de todos los OEC acreditados.

Y con una antigüedad superior a 8 años, es decir, ya en su tercer ciclo de acreditación, el restante 19% de OEC.

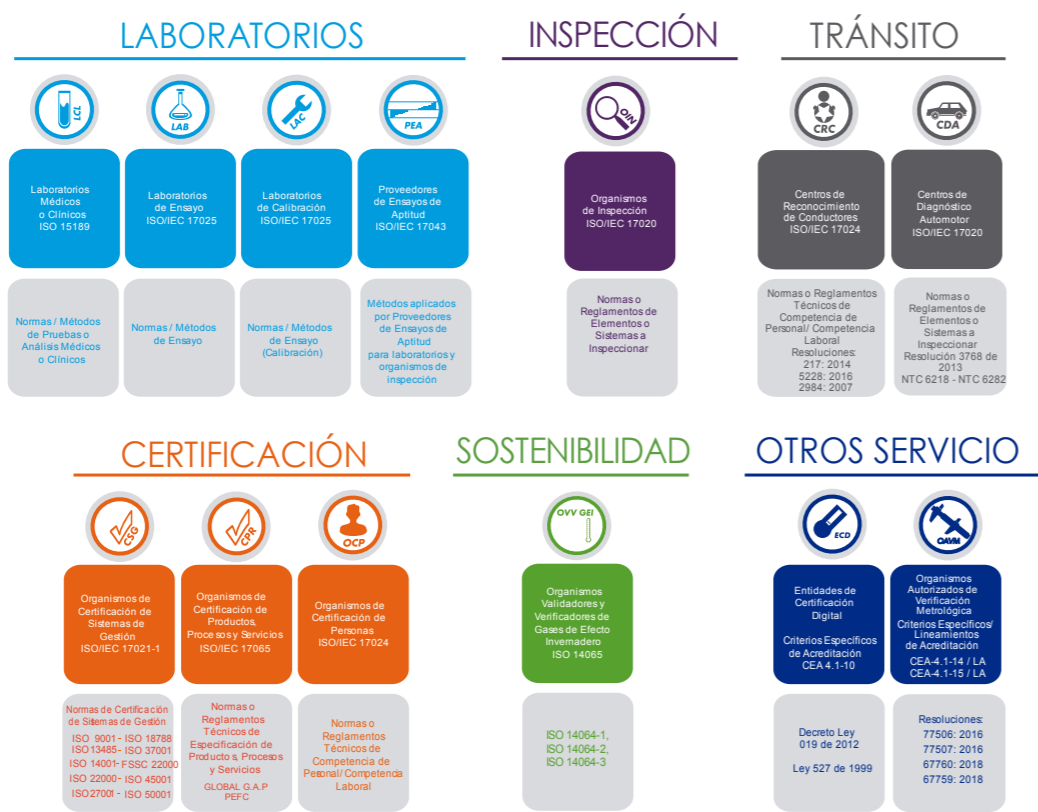
3.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE ACREDITACIÓN

Los esquemas de acreditación que ofrece ONAC dan cubrimiento a los principales tipos de evaluación de la conformidad demandados en el país, los cuales se han desarrollado de acuerdo con las necesidades de la economía y el mercado nacional e internacional.

Cada esquema de acreditación se encuentra diseñado para prestar el servicio de acreditación a un tipo específico de OEC y a las actividades particulares de evaluación de la conformidad que este desarrolla. Dichas activida-

des son realizadas conforme a normas internacionales o normas nacionales, en diversos campos económicos e industriales, algunas de carácter reglamentario y otras de carácter voluntario.

A continuación, se presenta en el gráfico el portafolio de servicios de acreditación, de acuerdo a los grupos de esquemas o actividades de evaluación de la conformidad y algunas de sus especificaciones generales:



Cada esquema de acreditación ofrecido por ONAC agrupa diversos OEC, los cuales realizan actividades bajo un mismo referente internacional o normas y/o reglamentos desarrolladas para el contexto local.

La mayor parte de los servicios del portafolio, como se muestra en la gráfica, pertenecen a normas de la serie ISO/IEC 17000, salvo la norma ISO 14065, de la serie ISO 14000, con la que se acreditan los Organismos de Validación y Verificación de Gases Efecto Invernadero. Los demás esquemas de acreditación ofrecidos por ONAC y que no hacen parte de la serie ISO 17000 operan bajo Criterios Específicos de Acreditación/Lineamientos de Acreditación, como es el caso de las Entidades de Certificación Digital y los Organismos Autorizados de Verificación Metroológica, servicios desarrollados para atender necesidades locales específicas.

Cada esquema se encuentra desarrollado en función de la norma específica de acreditación, aunque algunos esquemas compartan la misma, como es el caso de los esquemas de Acreditación para Laboratorios de Ensayos y los Laboratorios de Calibración, ambos con la norma ISO/IEC 17025.

Otro ejemplo es el caso de los esquemas de Acreditación para Organismos de Inspección y Centros de Diagnóstico Automotor, el primero agrupando todos los posibles campos de inspección, salvo la Inspección Vehicular Obligatoria, cubierta por el esquema de centros de diagnóstico automotor.

Y finalmente, los esquemas de Organismos de Certificación de Personas y Centros de Reconocimiento de Conductores, cuyo referente normativo es la norma ISO/IEC 17024, este último dirigido a la certificación de la aptitud física, mental y de coordinación motriz para la obtención, refrendación o recategorización de las licencias de conducción en el país y la certificación de aptitud psicofísica para el uso de armas.

3.2.1 Esquemas de acreditación

A continuación se presenta una descripción resumida de cada uno de los esquemas de acreditación que ofrece ONAC en la actualidad, no sin antes recordar que ONAC cuenta con reconocimientos multilaterales para los siguientes esquemas de acreditación: Laboratorios de Ensayo -LAB, Laboratorios de Calibración-LAC, Laboratorios

Clínicos-LCL, Proveedores de Ensayos de Aptitud-PEA, Certificadores de Productos Procesos y Servicios-CPR, Certificadores de Personas y Certificadores de Sistemas de Gestión-CSG, en los subalcances de Gestión de la Calidad,

Gestión Ambiental, Gestión de Inocuidad de Alimentos, Gestión de Calidad en Dispositivos Médicos y Gestión de Seguridad Informática.



LABORATORIOS		
Tipo de Organismo	Norma de Acreditación	Descripción
LABORATORIOS DE ENSAYO	ISO/IEC 17025 (ISO/IEC 17025:2005 hasta noviembre del 2020) - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.	<p>La acreditación de los laboratorios de ensayos permite confirmar la competencia de los laboratorios que realizan pruebas y ensayos físicos, químicos, biológicos, microbiológicos, eléctricos, electrónicos, entre otros, 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>La actividad de estos laboratorios abarca, entre muchas otras, pruebas que van desde la potabilidad del agua, hasta los ensayos de datación uranio-plomo (U-Pb) en muestras geológicas.</p> <p>Adicionalmente, los laboratorios de ensayo realizan actividades que soportan otras actividades de evaluación de la conformidad, como es el caso de la Certificación de Productos, Procesos y Servicios.</p> <p>Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC e ILAC.</p>
LABORATORIOS DE CALIBRACIÓN	ISO/IEC 17025 (ISO/IEC 17025:2005 hasta noviembre del 2020) - Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.	<p>La acreditación de los laboratorios de calibración permite demostrar la competencia para realizar calibraciones de los instrumentos de medida, en procura de mejorar la capacidad de medición y calibración nacional, asegurando la validez de los resultados, y proporcionando la trazabilidad necesaria a los patrones nacionales e internacionales que estén disponibles. Realizando así, una actividad de apoyo fundamental para todos los demás OEC que realizan mediciones con instrumentos de medida.</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>La acreditación de los laboratorios clínicos permite confirmar el cumplimiento de los requisitos de competencia y calidad propios de los laboratorios clínicos, cuyos servicios son esenciales para la asistencia al paciente. 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 fundamental 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>


<div>PROVEEDORES DE ENSAYOS DE APTITUD</div> <div></div>	ISO/IEC 17043 – Requisitos Generales para Ensayos de Aptitud.	Los Proveedores de Ensayos de Aptitud acreditados demuestran su competencia para proveer ensayos de aptitud y comparación interlaboratorios, de manera confiable, consistente e imparcial, facilitando el reconocimiento y la aceptación de los informes emitidos por estos organismos, a nivel nacional e internacional. Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC
--	---	---


CERTIFICACIÓN		
Tipo de Organismo	Norma de Acreditación	Descripción
<div>ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN</div> <div></div>	ISO/IEC 17021-1 Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión	Este esquema de acreditación enmarca la evaluación de la competencia de los OEC que realizan la Certificación de Sistemas de Gestión, bajo la norma ISO/IEC 17021-1, en diferentes ámbitos, como son: Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad de los Alimentos, Gestión de Calidad en Dispositivos Médicos y Gestión de Seguridad Informática, Gestión de la energía, Gestión de la calidad para la cadena de suministro, Gestión Antisoborno y Gestión de Operaciones de Seguridad Privada. Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC e IAF.
<div>ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO</div> <div></div>	ISO/IEC 17065 - Requisitos para Organismos de Certificación de Productos, Procesos y Servicios	La acreditación bajo la norma ISO/IEC 17065 confirma la competencia técnica de los Organismos de Certificación de Productos, Procesos y Servicios (Productos en general). Quienes emiten los respectivos Certificados de Conformidad, cuando confirman que estos Productos, Procesos o Servicios, cumplen con las especificaciones de calidad, seguridad o ambientales, definidos en normas y reglamentos, los cuales pueden ser de tipo voluntario o reglamentario. Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC e IAF.
<div>ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS</div> <div></div>	ISO/IEC 17024 - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.	Este esquema se encuentra diseñado para acreditar aquellos organismos que certifican personas, y que lo realizan por medio de la implementación de un esquema de certificación, realizando de forma sistemática y regular, exámenes con base en criterios objetivos previamente definidos, para medir la competencia de los candidatos y acceder a la certificación o a su mantenimiento. Este esquema cuenta con reconocimiento internacional de IAAC.

VALIDACIÓN Y VERIFICACIÓN		
Esquema	Norma de Acreditación	Descripción
<div>ORGANISMOS VALIDADORES Y VERIFICADORES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO</div> <div></div>	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. ISO/IEC 14064-3 Gases de efecto invernadero- parte 3: especificaciones con guía para la validación y verificación de las declaraciones de gases efecto invernadero.	Los organismos de validación y verificación de gases efecto invernadero – OVVG son entidades de tercera parte, independientes, las cuales realizan las validaciones y/o verificación de las toneladas equivalentes de CO2 y de la información presentada por las organizaciones o proyectos de reducción de emisiones o remoción de GEI. Cada OVVG, es responsable de completar una evaluación objetiva y proporcionar una declaración de validación o de verificación con respecto a la declaración de reducción o remisión de los GEI de la parte responsable, con base en la evidencia. Para ello hace uso de las metodologías internacionales establecidas en normas como ISO 14064-1 (Gases de efecto invernadero — Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero) , ISO 14064-2 (Gases de efecto invernadero — Parte 2: Especificación con orientación, a nivel de proyecto, para la cuantificación, el seguimiento y el informe de la reducción de emisiones o el aumento en las remociones de gases de efecto invernadero) y otros esquemas privados. Adicionalmente, se incluye en el proceso de acreditación la evaluación de la norma ISO 14066 (Gases de efecto invernadero — Requisitos de competencia para los equipos de validación y de verificación de gases de efecto invernadero), como parte de la confirmación de la competencia del organismo.

INSPECCIÓN		
Esquema	Norma de Acreditación	Descripción
<div>ORGANISMOS DE INSPECCIÓN</div> <div></div>	ISO/IEC 17020 - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.	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. Los organismos de inspección también soportan otras actividades de evaluación de la conformidad, como es el caso de la Certificación de Productos, Procesos o Servicios.

ACTIVIDADES DE APOYO AL TRÁNSITO		
Tipo de Organismo	Norma de Acreditación	Descripción
<div>CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR</div> <div></div>	ISO/IEC 17020 - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.	El programa de acreditación para los Centros de Diagnóstico Automotor - CDA declara la competencia técnica de organismos de inspección que realizan de manera confiable e imparcial la Revisión Técnico-Mecánica y de Emisiones Contaminantes -RTMyEC, a los vehículos automotores que circulan en el territorio colombiano, en el marco de las Normas Técnicas Colombianas aplicables y la legislación vigente, contribuyendo con la seguridad vial en el país y con el cuidado del ambiente
<div>CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES / PORTE Y TENENCIA DE ARMAS</div> <div></div>	ISO/IEC 17024 - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.	La acreditación de los CRC les permite demostrar su competencia, 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.

ACTIVIDADES NO CUBIERTAS POR ISO/IEC 17011		
Tipo de Organismo	Norma de Acreditación	Descripción
<div>ENTIDADES DE CERTIFICACIÓN DIGITAL</div> <div></div>	Criterios Específicos de Acreditación CEA-4.1-10	<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 ingles), en la prestación de servicios de Certificación Digital.</p> <p>En Colombia, el referente normativo 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- tramites innecesarios 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.

<div>ORGANISMOS AUTORIZADOS DE VERIFICACIÓN METROLÓGICA</div> <div></div>	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>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 Republica, 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.
	CEA-4.1-15 / LA - Criterios/ Lineamientos Específicos de Acreditación para organismos de Verificación Metrológica de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático.	

3.3. GESTIÓN DE LOS ESQUEMAS DE ACREDITACIÓN

ONAC finalizó 2019 con 1397 organismos acreditados, 147 más que en el 2018, lo cual representa un crecimiento del 12 % respecto a dicha vigencia y un aumento en la tasa de crecimiento en los últimos 3 años, la cual tenía como valor máximo 7% (2018). En el 2019 se presentó el tercer mayor crecimiento neto en la cantidad de OEC, desde la primera acreditación otorgada por ONAC, después de los años 2014 con 217 y 2011 con 172 organismos.

● Tabla 3.3-1 Crecimiento comparativo del número de Organismos Acreditados en 2019 con respecto a 2018

Esquema	2018	2019	Diferencia	%
CDA - Centros de Diagnóstico Automotor	409	493	84	21%
CRC- Centros de Reconocimiento de Conductores	273	275	2	1%
OIN- Organismos de Inspección	102	115	13	13%
OVM- Organismos de Verificación Metrológica	2	2	0	0%
ECD- Entidades de Certificación Digital	8	8	0	0%
LAB- Laboratorios de Ensayo	220	236	16	7%
LCL- Laboratorios Clínicos	4	5	1	25%
PEA- Proveedores de Ensayos de Aptitud	3	3	0	0%
LAC- Laboratorios de Calibración	156	179	23	15%
CPR- Organismos de Certificación de Productos, Sistemas y/o Procesos	34	35	1	3%
CSG- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión	16	17	1	6%
OCP- Organismos de Certificación de Personas	24	28	4	17%
OVV GEI- Organismos Validadores y Verificadores de Gases de Efecto Invernadero	0	1	1	N.A.
TOTAL	1251	1397	146	12%

Nota: se reporta N/A (No Aplica) para algunos esquemas en la columna de porcentaje, toda vez que la ejecución alcanzada, si bien superó la meta establecida, la misma era cero y, en consecuencia, no es factible establecer una comparación.

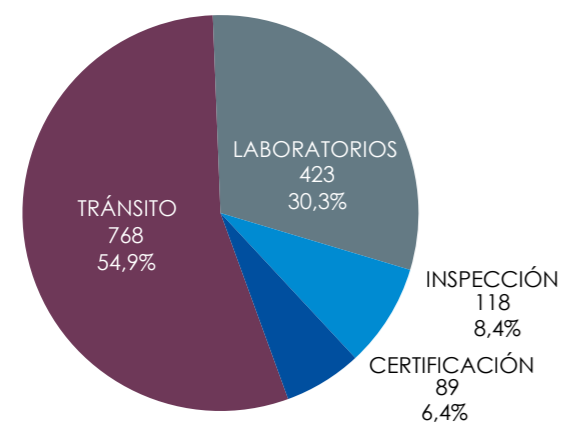
Se identifica un importante crecimiento porcentual en los esquemas de CDA, OIN, LCL, LAC y OCP. Siendo los más altos los presentados en los esquemas de LCL, CDA y OCP. Considerando la cantidad inicial de OEC acreditados (2018), el mayor crecimiento neto se obtuvo en el esquema de CDA, con 84 nuevos OEC acreditados, seguido de LAC y LAB, con 23 y 16 nuevos laboratorios respectivamente.

Algunos esquemas no presentaron cambios en la cantidad de OEC acreditados, como fue el caso de OVM, ECD y PEA, así que su crecimiento fue cero. El primero debido a que es un esquema en donde la cantidad de OEC está regulada, para el caso de las Entidades de Certificación Digital, la demanda del mercado ha sido cubierta por los ya acreditados y se espera que la masificación de los medios digitales impulse la demanda de un mayor número de Entidades acreditadas.

Por último, está el esquema de Proveedores de Ensayos de Aptitud, cuya demanda se encuentra limitada por aquellos laboratorios que deben cumplir la Política ILAC de participación en Ensayos de Aptitud o por aquellos que emplean esta herramienta como parte del aseguramiento de sus resultados.

Ninguno de los esquemas presentó reducciones en la cantidad neta de OEC acreditados, a diferencia del 2018, en donde tres esquemas presentaron reducciones en promedio del 3%. En la siguiente figura se identifica la proporción de cada tipo de OEC dentro del total de acreditados al cierre del 2019.

● **Figura 3.3-2. Distribución de OEC por tipo de esquema dentro del total de acreditados**



Como se observa en la gráfica, la mayor proporción de OEC se encuentran la porción de organismos que apoyan al tránsito, que suman el 55 % (CDA 35% y CRC 20%) y que cuentan con más de 10 años de antigüedad como acreditados.

Estos OEC desarrollan actividades en el marco regulado por el Ministerio de Tránsito y Transporte, permitiéndole al país tener la capacidad para realizar la inspección obligatoria al parque automotor de más de 15 millones de vehículos y realizar la evaluación de aptitudes para todos los candidatos a una licencia de conducción, su refrendación o recategorización, así como la validación de la aptitud psicofísica para el porte y/o tenencia de armas.

El segundo bloque de OEC con mayor participación son los laboratorios (LAB, LAC y LCL), alcanzando en conjunto el 30 % de los OEC acreditados. Los laboratorios acreditados en los esquemas de LAB y LAC también cuentan con una antigüedad de más de 10 años, salvo el esquema de LCL, cuya primera acreditación fue en el 2011.

Los esquemas de laboratorios, como se observó en una sección previa, presentaron un crecimiento importante en el 2019, tanto en el número de laboratorios acreditados, como en la cantidad de alcances ofrecidos, crecimiento que se viene impulsando desde las entidades del SICAL y varias entidades de apoyo como la Organización de Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial - ONUDI, entre otras.

Finalmente, los 147 nuevos OEC con los que cerró el 2019, entran a fortalecer de forma importante, la actividad de evaluación de la conformidad, confiable e idónea en el país, con resultados que, para algunos esquemas, son reconocidos internacionalmente, gracias a los acuerdos de reconociendo multilateral con los que cuenta ONAC.

3.3.1. Servicios de Acreditación prestados en 2019

A continuación, se presenta el resultado de la gestión técnica de ONAC durante 2019, detallando la prestación de servicios en cada esquema de acreditación y el comportamiento de la actividad, respecto a lo planeado para el año.

Tal como se muestra en la siguiente tabla, en lo corrido del 2019 ONAC atendió el 97% de los servicios regulares de evaluación proyectados para esta vigencia, de acuerdo con lo estipulado en el contrato de otorgamiento y uso del certificado de acreditación, en dos grandes grupos de servicios: las evaluaciones de seguimiento y las reeva-

luaciones, alcanzando un cumplimiento del 97 % y 102 % respectivamente.

Los servicios que no fueron ejecutados obedecen a servicios que se aplazaron para el año 2020 o están asociados

a organismos que fueron objeto de suspensiones o retiros, por solicitud voluntaria o como decisión del Comité de Acreditación.

● **Tabla 3.3.1-1 Servicios de Acreditación: Seguimientos, Reevaluaciones y Evaluaciones Complementarias**

SERVICIOS DE ACREDITACIÓN PRESTADOS EN 2019						
ESQUEMA	SEGUIMIENTOS			REEVALUACIONES		
	PROYECTADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO	PROYECTADO	EJECUTADO	CUMPLIMIENTO
LAB	159	154	97%	45	40	89%
LCL	4	3	75%	0	1	NA
PEA	2	2	100%	0	1	NA
LAC	112	115	103%	32	40	125%
CSG	6	10	167%	5	5	100%
CPR	24	22	92%	5	11	220%
OCP	17	14	82%	6	5	83%
GEI	0	0	NA	0	0	NA
CDA	320	329	103%	56	56	100%
CRC	228	198	87%	51	44	86%
OIN	86	86	100%	11	11	100%
OVM	2	2	100%	0	0	NA
ECD	3	3	100%	4	5	125%
TOTAL	963	938	97%	215	219	102%

LAB- Laboratorios de Ensayo
LCL- Laboratorios Clínicos
PEA- Proveedores de Ensayos de Aptitud
LAC- Laboratorios de Calibración
CSG- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión
CPR- Organismos de Certificación de Productos, Sistemas y/o Procesos

OCP- Organismos de Certificación de Personas
CDA- Centros de Diagnóstico Automotor
CRC- Centros de Reconocimiento de Conductores
OIN- Organismos de Inspección
OVM- Organismos de Verificación Metrológica
ECD- Entidades de Certificación Digital

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 sobreejecución.

En la tabla 3.3.1-2 se registra el comportamiento en la prestación de los servicios no regulares, a saber: otorgamiento, ampliaciones y evaluaciones extraordinarias, los cuales fueron proyectadas antes de iniciar el año, en función del histórico de cada esquema, comportamientos esperados y eventos predecibles propios de cada grupo de OEC, entre otros.

Como se puede observar, estos tipos de servicio presentaron ejecuciones que superaron las expectativas. Considerando las evaluaciones de otorgamiento y ampliación, es evidente un crecimiento general, tanto en OEC como en

alcances acreditados, salvo en los esquemas de LAC, CSG, GEI y OIN, en donde el número de otorgamientos fue inferior a las proyecciones realizadas, al igual que en el caso del esquema de CSG, con el número de ampliaciones.

Es importante resaltar que, en los esquemas con bajo número de organismos acreditados, un servicio de otorgamiento o uno de ampliación implica un alto porcentaje sobre el total de servicios, tal es el caso del esquema de OCP, en donde los altos niveles de sobreejecución en otorgamientos y ampliaciones, obedecen a 3 y 4 servicios adicionales a lo presupuestado.

● Tabla 3.3.1-2 Servicios de Acreditación: Otorgamientos, Ampliaciones y Evaluaciones Extraordinarias

SERVICIOS DE ACREDITACIÓN (EVALUACIONES)									
2019	OTORGAMIENTO			AMPLIACIÓN			EXTRAORDINARIA		
	PROYEC-TADO	EJECUTA-DO	CUMPLI-MIENTO	PROYEC-TADO	EJECUTA-DO	CUMPLI-MIENTO	PROYEC-TADO	EJECUTA-DO	CUMPLI-MIENTO
LAB	32	32	100%	32	35	109%	12	17	142%
LCL	1	1	100%	0	0	NA	0	0	NA
PEA	1	1	100%	1	0	0%	0	0	NA
LAC	28	20	71%	14	22	157%	22	24	109%
CSG	2	1	50%	10	9	90%	6	5	83%
CPR	4	4	100%	4	7	175%	17	24	141%
OCP	4	7	175%	1	2	200%	3	7	233%
GEI	2	1	50%	1	0	0%	0	0	NA
CDA	69	95	138%	4	20	500%	29	50	172%
CRC	16	18	113%	3	5	167%	12	57	475%
OIN	19	16	84%	10	20	200%	15	15	100%
OVM	0	0	N/A	1	0	0%	0	0	NA
ECD	4	1	25%	4	0	0%	0	2	NA
TOTAL	182	197	108%	85	120	141%	116	201	173%

LAB- Laboratorios de Ensayo
LCL- Laboratorios Clínicos
PEA- Proveedores de Ensayos de Aptitud
LAC- Laboratorios de Calibración
CSG- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión
CPR- Organismos de Certificación de Productos, Sistemas y/o Procesos

OCP- Organismos de Certificación de Personas
CDA- Centros de Diagnóstico Automotor
CRC- Centros de Reconocimiento de Conductores
OIN- Organismos de Inspección
OVM- Organismos de Verificación Metrológica
ECD- Entidades de Certificación Digital

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, la misma era de cero, en consecuencia, no es factible establecer un valor de sobreejecución.

Respecto a las evaluaciones extraordinarias, también superaron las proyecciones realizadas inicialmente. No obstante, estos resultados no permiten establecer crecimiento alguno en los esquemas en donde presentaron ejecuciones superiores a la meta, al estar asociados a diversos motivos, a saber: actualizaciones de alcance, cambios en patrones de medida, cambios de personal, cambios relevantes en el equipo, cambios en su infraestructura, atención de quejas contra OEC, retiros voluntarios de la acreditación, entre otros.

3.3.2. Gestión de los Comités de Acreditación

En ONAC las decisiones sobre la acreditación son tomadas por el Comité de Acreditación, órgano colegiado en el que participan diversos Expertos Técnicos, en función del alcance de acreditación de cada OEC, órgano decisorio cuya conformación y funcionamiento se realiza de acuerdo con las Reglas del Servicio de Acreditación, los Estatutos de ONAC y el Procedimiento de Decisión.

En la Tabla 3.3.2-1 se resumen las decisiones tomadas por el Comité de Acreditación durante el 2019.

● Tabla 3.3.2-1 Decisiones tomadas por el Comité de Acreditación en 2019

DECISIONES		PROGRAMA DE ACREDITACIÓN															TOTAL POR DE- CISIÓN	TIPO DE DECISIÓN
		DIRECCIÓN TÉCNICA NACIONAL				DIRECCIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL												
		CDA	CRC	OIN	OVM	ECD	LAB	LCL	PEA	LAC	CPR	CSG	OCP	GEI				
FAVORABLES	Otorgamiento	88	16	19	0	1	30	1	0	24	2	2	9	1	193	FAVORA- BLES 2782 = 86%		
	Ampliación	23	5	14	0	1	40	0	1	33	11	10	1	0	139			
	Mantenimiento	410	209	79	2	7	156	3	3	143	54	65	13	0	1144			
	Renovación	75	39	9	0	4	38	1	1	37	10	10	4	0	228			
	Levantamiento de Suspensión	6	29	1	0	1	6	0	1	7	2	8	1	0	62			
	Ajustes	0	0	0	0	0	15	1	0	10	2	1	2	0	31			
	Actualizaciones	237	225	57	0	5	176	4	0	178	67	4	32	0	985			
ADVERSAS	Reducción	25	3	4	0	2	20	1	1	21	25	21	22	0	145	ADVERSAS 421 = 13%		
	Suspensión	12	20	5	0	0	5	0	0	11	1	30	31	4	119			
	Suspensión parcial	0	0	3	0	0	4	0	0	9	0	9	1	0	26			
	Retiro	2	14	5	0	1	10	0	0	1	0	1	4	0	38			
	No levantar medida de sus- pensión	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3			
	No Otorgar	4	2	9	0	0	3	0	0	4	1	1	1	0	25			
	No Renovar	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2			
	No Ampliar	1	0	0	0	0	2	0	0	4	0	1	0	0	8			
	Intensificar Vigilancia	3	0	0	0	0	10	0	0	6	0	0	1	0	20			
	No Actualizar	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35			
ADVERSAS VOLUNTARIAS	Reducción	9	0	0	0	0	10	0	0	1	1	1	0	0	22	ADVERSAS VOLUNTA- RIAS 37 = 1%		
	Suspensión	1	2	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	7			
	Retiro	2	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	1	0	8			
TOTAL POR ESQUEMA		899	602	206	2	22	532	11	7	489	177	165	123	5	3240			
TOTAL POR DIRECCIÓN		1731					1509											

LAB- Laboratorios de Ensayo
LCL- Laboratorios Clínicos
PEA- Proveedores de Ensayos de Aptitud
LAC- Laboratorios de Calibración
CSG- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión
CPR- Organismos de Certificación de Productos, Sistemas y/o Procesos

OCP- Organismos de Certificación de Personas
CDA- Centros de Diagnóstico Automotor
CRC- Centros de Reconocimiento de Conductores
OIN- Organismos de Inspección
OVM- Organismos de Verificación Metrológica
ECD- Entidades de Certificación Digital

Durante 2019, el Comité de Acreditación de ONAC emitió un total de 3240 decisiones, un promedio de 2.3 decisiones por OEC, las cuales se distribuyen en un 53 % para los esquemas de la Dirección Técnica Nacional y un 47 % restante para los de la Internacional. También pueden ser clasificadas de forma general en tres grupos, favorables, adversas y voluntarias. Las primeras son las decisiones es-

peradas por el OEC, en términos de conceder una acreditación, mantenerla, ampliar su alcance o renovarla.

Las adversas son las decisiones tomadas por el Comité de Acreditación como medida ante el incumplimiento de los requisitos de acreditación, que puede afectar la toda acreditación o parte de su alcance.

Por último, están las decisiones voluntarias, las cuales se originan como resultado de los ejercicios de evaluación necesarios para aceptar la solicitud del OEC. No sobra precisar que, un Comité de Acreditación, respecto a un proceso de evaluación, puede tomar más de una de las posibles decisiones establecidas en el proceso de acreditación.

En 2019 se tomaron 193 decisiones favorables, entre otorgamientos o concesión de la acreditación, cifra muy importante y que refleja el crecimiento de los esquemas de acreditación, principalmente los de CDA, LAC y OIN. Asimismo, fueron tomadas 139 decisiones de ampliación del alcance acreditado, en donde se destacan los esquemas LAB, LAC y CDA, siguiendo la tendencia de crecimiento del año anterior. En general, considerando la cantidad otorgamientos y ampliaciones como indicador de crecimiento, los esquemas que más crecieron fueron CDA, LAB y LAC.

Se destacan también las 228 decisiones de renovación de la acreditación de OEC que continúan con un nuevo ciclo de acreditación, en algunos casos pasando del primer ciclo (3 años) a los siguientes ciclos de 5 años.

Por otra parte, tenemos los diferentes tipos de decisiones adversas, dentro de las cuales la que presentó un mayor número fue la de reducción, alcanzando las 145 decisiones, de las cuales una fracción del alcance fue reducida, producto del incumplimiento de alguno de los requisitos de acreditación aplicables.

Posteriormente, se ubica la de suspensión (total) de la acreditación, alcanzando las 119, decisiones que implican que el OEC deba subsanar la situación que generó la medida, en un tiempo no superior a 6 meses, en caso contrario se procedería con el retiro de la acreditación.

De otro lado, fueron decididos 38 retiros de la acreditación, que corresponde al tipo de decisión más drástica entre las establecidas en el reglamento y que es tomada ante la pérdida de la confianza en la acreditación, debido al nivel de incumplimiento del OEC. Siendo los esquemas CRC y LAB los principales destinatarios de este tipo de

decisión. Así, respecto del total de acreditados, durante el 2019, se le retiró la acreditación al 2.7 % de los OEC, lo que representa un porcentaje relativamente bajo.

También se identifica en la tabla anterior decisiones de no otorgar la acreditación, principalmente en los esquemas de OIN, LAC y CDA, asociadas con OEC que no se encontraron suficientemente preparados para demostrar el cumplimiento de los requisitos de acreditación en su primera evaluación.

Por último, están las decisiones tomadas por el Comité a solicitud voluntaria del OEC, las cuales requirieron ejercicio de evaluación para su adopción, como fueron algunas reducciones, suspensiones y retiros. En estas decisiones, la realización de las evaluaciones corresponde al control establecido por ONAC para mitigar riesgos, de cara a los clientes de los OEC, a los usuarios del SICAL, a los reguladores y entidades de inspección, vigilancia y control.

3.3.2.1. Expertos del Comité de Acreditación y Apelación - ECAA en 2019

Las decisiones sobre las acreditaciones son tomadas por Comités de Acreditación, conformados por profesionales experimentados en los sectores generales, específicos y los esquemas de acreditación, quienes han demostrado contar con la competencia, independencia e imparcialidad necesarias para garantizar una toma de decisión objetiva e idónea.

El Comité de Acreditación cuenta con tres roles necesarios para su conformación, los Expertos, mínimo dos, que corresponden a profesionales externos y debidamente registrados en nuestro Directorio de Profesionales Evaluadores; el secretario del Comité, ejercido por el coordinador sectorial del esquema de acreditación; y el presidente, que corresponde al Director Técnico Nacional o Internacional, según el tipo de esquema.

A continuación se presenta la relación de los Expertos que participaron durante 2019 en el Comité de Acreditación, para cada uno de los esquemas:

CDA		
Carlos Augusto Moreno Mogollón	Diego Ramos Vásquez	Edgar Guillermo Lizarazo Ramírez
Francisco José López Carrizosa	Santiago Gámez Villalba	Héctor Montoya Berrio
Humberto Cepeda López	Leyder Rafael De Los Reyes Marín	María Eugenia Bonilla Aponte
Mario Casas Trujillo	Miyer Albeiro Lancheros Trujillo	Ricardo Augusto Mora Salazar

CRC		
Edgar Marino Pretel Otero	Francisco José López Carrizosa	Griselda María Parra Cera
Jimmy Fabricio Rodríguez Noreña	María Eugenia Bonilla Aponte	Ricardo Alonso Rodríguez.
Santiago Gámez Villalba	Sergio Javier Martínez Ramírez	

OIN		
Álvaro Sánchez Perdomo	Arlex Chacón Rivera	Carlos Alberto Yáñez Llach
Carlos Andrés Arias Córdoba	Daniel Sánchez Silva	Demetrio Medina López
Diego Armando Pinto Arguello	Diego Chamorro	Diego Ramos Vásquez
Eblin Rocío Montes Miranda	Edwin Benjamín Herrera Anaya	Edwin José Basto Maldonado
Elkin Mauricio Sarmiento Torres	Francisco Javier Vergara Vergara	Francisco José López Carrizosa
Germán Alirio Otálvarez Barbosa	Héctor Humberto Carrillo Castañeda	Javier Antonio Tapia Martínez
Jhon Alexander Díaz Rojas	Jorge Camacho Martínez	Jorge Mauricio Pinzón Suarez
José Andrés Trujillo Trujillo	José Daniel Tenjo Guerrero	Juan Carlos González Quintero
Juan Carlos Santiago Garzón	Julio Cesar Amézquita Torres	Julio Flórez Gutiérrez
Lina Andrea Bastidas Cobos	Luis Gabriel Díaz Romero	Luz Mery Abril Gómez
Marcos Javier Amarillo Vaca	Marvin Barón Bulla	Miyer Albeiro Lancheros Trujillo
Nelson Fernando José Becerra Rodríguez	Ricardo Alonso Rodríguez Rodríguez	Ricardo Augusto Mora Salazar
Santiago Gómez Barrios	Wilson Javier Olaya Riaño	Yosi Esteban Barrios García

OVM		
Cesar Augusto Yate Rocha	Gonzalo Humberto Leal Vásquez	Orlando Cedeño Tamayo
Ricardo Alonso Rodríguez Rodríguez		

ECD		
Carlos Alonso Murillo Ortiz	Edgar Gregorio Carrillo Moncada	Francisco José López Carrizosa
Gian Carlo Martínez Aguirre	Juan Carlos González Quintero	Omar Iván Roa Melo

LAB		
Adán Herney Londoño Díaz	Adriana María Gil Zapata	Adriana Patricia Castillo Cañón
Adriana Cristina Forero Hernández	Alba Marina Ramírez Baquero	Alexander Erazo Velásquez
Alexander Secue Roncería	Andrea Patricia Coronado Flechas	Andrés Eduardo Cucaita Acevedo
Andrés Felipe Restrepo Álvarez	Angélica María Martínez León	Baudilio Acevedo Buitrago
Belsy Tibaduiza Rodríguez	Blanca Esperanza Ojeda Martínez	Blanca Yanine Bocanegra Cruz
Camilo Venegas Barbosa	Carlos Alberto Saldarriaga Álzate	Carlos Alberto Valbuena Cocunubo
Clarita Milena Gallego Gil	Clímaco de Jesús Castaño Vinasco	Dairo Andrés Portillo Estrada
Danilo Montaña Sanabria	Dery Esmeralda Corredor Pulido	Diana Isabel Ángel Guevara

Diana Carolina Chaves Silva	Diego Armando Espinosa Rodríguez	Edgar Alfonso Pérez
Edinson Rueda Fuentes	Elkin Mauricio Sarmiento Torres	Engie Carolina Plazas Castro
Erika María García Pineda	Esteban Urrutia Bermúdez	Fidson Juarismy Vesga Pérez
Freddy Betancourt Cadena	Giszbert Orlando Segura Rojas	Gloria Angélica Ríos Rodríguez
Guillermo Ignacio Cortés Silva	Harol de Jesús Torres Noreña	Haslyd Yaneth Bravo Álvarez
Héctor Emilio Daza Ardila	Héctor Delgado Fiallo	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
Jhon Alexander Beltrán Gil	Johanna Lizeth Moncada Barragán	Jorge Enrique Rodríguez Manrique
Jorge Isaac Moreno Álvarez	José Andrés Gutiérrez Beltrán	José de Jesús Moreno Corredor
José Ferneli Gil Hernández	Josefito Olarte Morales	Juan Camilo Arcila Rendón
Juan Carlos Posada Correa	Juan Guillermo Uribe Betancur	Juan Sebastián Sabogal Carmona
Julián Mazuera Rosas	Leonardo Beltrán Angarita	Luis Gabriel Díaz Romero
Luis Guillermo Martínez Cárdenas	Luis Jesús Sepúlveda Manrique	Luiz Arthur Carlin
Luz Amanda Córdoba Guio	Luz Myriam Moncada Rodríguez	Luz Miryam Siza Fuentes
María Catalina Botero Larrarte	María del Pilar Rincón Rincón	María Elena Roza Cortés
María Esperanza Arenas Hernández	María del Pilar Barbosa Díaz	Martha Cecilia Olivares Santoyo
María Eugenia Bonilla Aponte	María Eugenia Niño Villamizar	Martha Lucia García García
Martha Isabel Aldana Jauregui	Martha Sofía Maldonado Muñoz	Miller Alexander Flórez Saavedra
Mayra Steffani Díaz López	Maytte Forero Avendaño	Nelson Alfonso González Góngora
Moisés David Correa Afanador	Nancy Patiño Reyes	Olga Inés Vallejo Vargas
Néstor Alejandro Gómez Guerrero	Nydia Carolina Díaz Galindo	Rafael Andrés Granobles Tobar
Olga Lucía Ávila Guzmán	Oscar Javier Niño Guevara	Rigoberto Benavides Cediél
Ramón Ángel Ossa Hernández	René Alejandro Castro Jiménez	Ruth Adriana Navas Contreras
Rocío del Pilar Lizarazo Quintero	Rodrigo Alexis Ortiz Arenas	Sonia Juliette Villamizar Cruz
Sandra Leonor Ospina Rodríguez	Santiago Gámez Villalba	Víctor Alfonso Cifuentes Espitia
Sonia Lucía Guerra Lemoine	Teresa Pérez Hernández	Wilson Zambrano Castro
Wadid Johan Cantillo Agudelo	Waldy Samir Ribon Peña	Yenny Jeannette Salgado Ruíz
Yeimy Marcela Montoya Fonnegra		

LCL		
Adriana Catherine Castillo Castañeda	José Andrés Gutiérrez Beltrán	Luisa Paola Duarte Correales
María Esperanza Arenas Hernández	Martha Isabel Orjuela Gutiérrez	Melania Ríos Parra
Sandra Milena Quiroga Bello	Sandra Norvelly Pérez Acevedo	

PEA		
César Augusto Yate Rocha	Katherine Holguín Agudelo	María Esperanza Arenas Hernández
Melania Ríos Parra	Yovana Andrea Ojeda Martínez	

LAC		
Adrián Montoya López	Álvaro Patiño López	Andrés Felipe Ramírez Barrera
Andrés Mauricio Barbosa Cometta	Ángel Enrique Guevara Cruz	Beatriz Eugenia Montoya Velásquez
Carlos Enrique Erazo Hernández	Carmen Lucia Vargas Posso	Cesar Augusto Yate Rocha
Christiam Camilo Ramírez Álvarez	Cristian Camilo Rojas Torres	Daniel Rueda González
Cruz Alberto García Hernández	Dairo Andrés Portillo Estrada	Diego Fernando Durán Pulido
Diego Andrés Chavarro Rodríguez	Diego Fernando Rodríguez Bejarano	Eduardo Tenorio Galeano
Edgar Andrés Martínez Arias	Edison Arley Guerra Ramírez	Felipe Alejandro Ortiz Carmona
Elkin Mauricio Sarmiento Torres	Esteban Urrutia Bermúdez	Flavio Ribeiro Alves
Fernando Alberto Rodríguez Herrera	Fidel Antonio Fernández Granados	Harol de Jesús Torres Noreña
Guillermo Ignacio Cortés Silva	Gustavo Hinestroza Uribe	Henry Thaisaku Takahashi González
Haslyd Yaneth Bravo Álvarez	Héctor Manuel Monroy Moreno	Hugo Roberto Fernández y Pérez
Homar Alirio López Quintero	Hugo Martín González Bernal	Jorge Mauricio Vargas Quintero
Javier Darío Castro Gil	Jesús Eduardo Potes Satizábal	Juan Gabriel Patiño
José Francisco Jiménez Forero	José Mauricio Cely Hurtado	Luis Alberto Suárez Quevedo
Leidy Yurany Cardona Rendón	Luciana Scarioni	María Eugenia Bonilla Aponte
Luis Gabriel Díaz Romero	Luis Alejandro Núñez Ramírez	Mauricio Ávila Amaya
Martha Alejandra Guerrero Rodríguez	Martha Esperanza Romero Gómez	Orlando Antonio Páez Riaño
Miller Alexander Flórez Saavedra	Nelcy Yamile Ortega Gómez	Ramón Ángel Ossa Hernández
Orlando Cedeño Tamayo	Rafael Andrés Granobles Tobar	Santiago Gámez Villalba
Ronald Alexis Álzate Sanabria	Ruth Adriana Navas Contreras	Wilson Santiago Jiménez Martínez
William Alberto Botero Mantilla	Wilmar Salinas Valencia	Yesid Javier Pineda Lizarazo
Xavier Alhim Gómez Sarmiento		

CPR		
Alex Calderón Rivera	Alexander Sáenz Perdomo	Amparo del Socorro Ortiz Cabrera
Andrés Felipe Restrepo Álvarez	Angélica María Martínez León	Arno Liebmann
Carlos Andrés Arias Córdoba	Carlos Fermín Reyes Pinilla	Cesar Augusto Diaz Millán
Cheol Woo Lee	Clarita Milena Gallego Gil	Daniel Ricardo Poveda Pineda
Diego Ramos Vásquez	Edgar Alfonso Pérez	Edgar Camilo Barragán Meléndez
Edgar Guillermo Lizarazo Ramírez	Eliana Andrea Betancurt Lopera	Eliana Rojas Guzmán

Elkin Mauricio Sarmiento Torres	Erika María García Pineda	Freddy Betancourt Cadena
Gabriel Jaime Pérez Jiménez	Geovanny Andrés Mancera Jiménez	Gilberto Giraldo Herrera
Gisela Ekaterine López López	Héctor Emilio Daza Ardila	Jaime Orlando Martínez Sepúlveda
Jairo Alfredo González Izquierdo	Javier Mauricio Reyes Contreras	Jesús Alberto Suarez Rincón
Jesús Rafael Sandoval Sandoval	Jhorlin Alexander Espitia Páez	Jhorlin Alexander Espitia Páez
Juan Alberto Gracia Díaz	Juan Ángel Alviz Olarte	Juan Carlos González Quintero
Juan Carlos Santiago Garzón	Juan David Rodríguez Panqueva	Julio Cesar Gómez Blanco
Lady Constanza Amaya Espejo	Lina Andrea Bastidas Cobos	Lina Paola Hernández Lamprea
Lorena Castro Rey	Lorena Pamplona Montenegro	Lucas Windsor Gallo Cortés
Luz Angela Barros	Luz Ángela Contreras Torres	Manuel Fernando Mazorra Agudelo
María del Carmen Bernal Mateus	María del Pilar Rincón Rincón	María Elena Roza Cortés
Marta Patricia Bahamon Ávila	Michael Jackson Rúa Franco	Nathalia Sophia Álvarez Ochoa
Nydia Esperanza Torres Reyes	Omar Iván Roa Melo	Oscar Javier Niño Guevara
Pablo Alberto Villamil Ruge	Rafael Leonardo Lombana Robayo	Raúl Fernando Moyano Munar
Ricardo Augusto Mora Salazar	Sandra Milena Arias Betancourth	Santiago Gámez Villalba
Víctor Darío Grajales Ocampo	Vivian Maritza Suta Quecan	Wilson Roberto Toro Sandoval
Yeimy Marcela Montoya Fonnegra		

CSG		
Alex Calderón Rivera	Álvaro Salazar Esquivel	Ana María Pineda Pinzón
Antonio Javier Abril Galeano	Beatriz Elena Marín López	Carlos Alberto Díaz Ruiz
Carlos Leónidas Calvete Ortiz	Carolina Calderón Aguilar	Cindy Johana Camacho Jiménez
Claudia Inés Vaneas Mendieta	Edgar Camilo Barragán Meléndez	Erika María García Pineda
Fabián Andrés Martínez Mesa	Francisco José López Carrizosa	Gloria Sofía Escobar Jaramillo
Grace Patricia Altahona Suárez	Guillermo Darío Santanilla Santanilla	Ingrid Carolina Moreno Rodríguez
Jaime Adrián Moya Molano	Jaime Mauricio Torres Ariza	Javier Mauricio Reyes Contreras
Jorge Eliecer Gutiérrez Hincapié	Jorge Luis Garzón González	Jorge Luis Ortiz Vela
Jorge Luis Garzón González	José Alejandro Galvis Ramírez	Juan Carlos González Quintero
Leonardo Fabio González Castaño	Lina Paola Hernández Lamprea	María del Carmen Bernal Mateus
María del Pilar Rincón Rincón	Maribel Alarcón López	Miguel Esteban Rojas Arévalo
Miguel Rojas Arévalo	Nathalia Sophia Álvarez Ochoa	Nydia Esperanza Torres Reyes
Omar Iván Roa Melo	Oscar Javier Herrera Monroy	Paola Tatiana Sandoval Álvaro
Rosa Tulía Amézquita Ripe	Santiago Gámez Villalba	Sergio Javier Martínez Ramírez
Vivian Maritza Suta Quecan	Wilson Rodríguez Domínguez	Yuliana Andrea Betancour Grajales

OCP		
Andrés Manuel Pinzón Méndez	Diego Ramos Vásquez	Diofanor Rodríguez Lozano
Edgar Marino Pretel Otero	Edgard Nemesio Torres Pachón	Edwin Herrera Anaya
Francisco José López Carrizosa	Gilberto de Jesús Meneses Gómez	Griselda María Parra Cera
Ingrid Zoraya Tenjo Reyes	Ivon Marcela Ramírez López	Jhon Alexander Díaz Rojas
Jimmy Fabricio Rodríguez Noreña	Lucas Jaramillo Castaño	Luis Fernando Barreto Montero
María Eugenia Bonilla Aponte	Mario Casas Trujillo	Miyer Albeiro Lancheros Trujillo
Nathalia Sophia Álvarez Ochoa	Nelson Fernando José Becerra Rodríguez	Sandra Yolima Tapias Vera
Santiago Gámez Villalba	Wilson Rodríguez Domínguez	Yessica Julieth Mahecha Tovar

OVV GEI		
Beatriz Paniagua Valverde	Juan Camilo Hernández Serna	--

Existen esquemas que, por su alta dispersión en alcances, áreas, sectores y demás campos específicos de la evaluación de la conformidad, requieren de una mayor cantidad de Expertos Técnicos para la adecuada toma de decisiones, como sucede en los esquemas de LAB, LAC, 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.

3.3.3. Gestión de los Grupos Técnicos Asesores - GTA

Los Grupos Técnicos Asesores -GTA son grupos de trabajo permanentes que asesoran a ONAC, respecto a los aspectos técnicos con los que se establecen pautas para la

ejecución de las actividades de evaluación, decisión y la definición de criterios, como los establecidos en los documentos CEA- Criterios Específicos de Acreditación. 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 Reglamento, los GTA están conformados por Expertos Técnicos con participación 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 fueron convocados y que sesionaron durante el 2019, cuyo avance y estado de actividades puede ser consultado en la sección de GTA en el sitio web de ONAC.

● Tabla 3.3.3-1 Gestión de Grupos Técnicos Asesores – GTA de ONAC durante 2019

GTA	ACTIVIDADES REALIZADAS
Proveedores de ensayo de aptitud – PEA.	<ul style="list-style-type: none">Se publicó el Criterio Específico de Acreditación Para Proveedores de Ensayos de Aptitud (PEA). CEA 3.0-16 V1, que entró en vigencia en febrero 2019.
Laboratorios: Ensayos, Clínicos y de Calibración. LAB/LCL/LAC.	<ul style="list-style-type: none">Reactivación del GTA para realizar la actualización del Criterio Específico de Acreditación de Trazabilidad Metrológica, y definición del cronograma de actividades.Definición del contenido del documento y emisión del borrador.Revisión el documento borrador con las observaciones de los miembros del GTA.Presentación de documentos para consulta pública.Envío del documento a consulta pública.
Centros de Reconocimientos de Conductores - CRC	<ul style="list-style-type: none">Convocatoria Candidatos (invitación pública)Preselección de candidatosSelección de asesores técnicos y conformación del Grupo Técnico Asesor.Revisión de idoneidad del Esquema de Acreditación
Organismos de Certificación de Producto –CPR-	<p>El GTA fue conformado durante el año 2019 para abordar diferentes elementos dentro del esquema de acreditación, de manera que se puedan implementar acciones que faciliten los procesos de evaluación y las actividades de seguimiento a las acreditaciones otorgadas a los diferentes organismos. Las actividades que se llevaron a cabo durante las ocho reuniones del año 2019 fueron:</p> <ul style="list-style-type: none">Análisis del estado de testificaciones de los organismos durante 2019, con lo cual se emitió la Circular No. 22 de 2019: "Programación de testificaciones para las evaluaciones de seguimiento y reevaluación de la anualidad 2019."Identificación de las actividades de evaluación de la conformidad que se requieren para los diferentes esquemas de certificación según la norma ISO/IEC 17067. Para ello se trabajó una matriz de actividades, que se encuentra en proceso de análisis y documentación dentro del Sistema de Gestión de ONAC (SGO).En proceso el análisis del alcance de acreditación, desarrollo de una nueva estructura, criterios y planes de transición para actualizar los alcances y actualización del documento: Lineamientos para la evaluación de la determinación de competencia de los organismos de certificación de productos, procesos y servicios. (LN-3.3-01- INS-4.1-01)
Organismos Autorizados de Verificación Metrológica – OVM-	<ul style="list-style-type: none">Se realizó la actualización de forma general de los siguientes documentos, alineando los requisitos establecidos en la norma ISO/IEC 17020:2012, ILAC P15:07/2016 y la normativa técnica correspondiente a la verificación metrológica.CEA-4.1-14 / LA Criterios específicos de acreditación para organismos de verificación metrológica de surtidores, dispensadores y/o medidores de combustibles líquidos.CEA-4.1-15 / LA Criterios específicos de acreditación para organismos autorizados de verificación metrológica de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático
Entidades de certificación digital- ECD	<ul style="list-style-type: none">Convocatoria Candidatos (invitación pública)Preselección de candidatosSelección de expertos técnicos y conformación del Grupo Técnico Asesor.
Centros de Diagnóstico Automotor - CDA	<ul style="list-style-type: none">Consulta pública el documento CEA, construido en 2018.Revisión y ajustes del proyecto CEA con base en las observaciones presentadas.Inclusión de las disposiciones establecidas en la Resolución No. 6589 de 2019 en el proyecto CEA.

3.3.4. Gestión de Apelaciones a Decisiones del Comité de Acreditación

El Comité de Apelación está conformado por el Director Ejecutivo de ONAC y dos miembros del grupo de expertos que no hayan participado en la toma de la decisión apelada, contando también con la participación del Profesional Jurídico Experto como secretario.

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.

● Tabla 3.3.4-1 Número de Apelaciones atendidas en 2019 por esquema

Esquema	Mantener decisión	Revocar decisión	Total por esquema
Centros de Diagnóstico Automotor	3	-	3
Organismos de Certificación de Productos, procesos y servicios			1
Centros de Reconocimiento de Conductores	3		4
Laboratorios de Ensayo	2		2
Laboratorios de Calibración	2	1	3
Organismos de Certificación de Personas	2	1	3
Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión			2
Organismos de Inspección	2		2
Total por tipo de decisión	14	2	20

Durante el año 2020, el Comité de Apelación atendió 20 apelaciones presentadas en contra de las decisiones adversas tomadas por el Comité de Acreditación por parte de los OEC. Los miembros de este Comité estuvieron de acuerdo con la decisión tomada por el Comité de Acreditación y resolvieron mantener (ratificar) 14 decisiones, es decir, el 70%. Es importante señalar que, del total de las decisiones adversas emitidas por el Comité de Acreditación,

solo fueron apeladas el 7.57%. y únicamente se revocaron 2 decisiones tomadas por el Comité de Acreditación.

En comparación con el año 2018, se evidenció una reducción del 37% en apelaciones recibidas por decisiones adversas de acreditación, vigencia en la que se recibieron 32 recursos de apelación, en comparación con los ya mencionados 20 casos de 2019.

3.4. MODELO DE ASIGNACIÓN DE TIEMPO

Históricamente ONAC ha establecido el tiempo necesario para realizar una evaluación apoyados en diversas metodologías, todas en función del alcance de acreditación. Sin embargo, dichas metodologías no han sido suficientes para lograr una estandarización en cuanto a la determinación de este tiempo.

Por lo anterior y con el propósito de generar un modelo replicable para la determinación de dichos tiempos, durante el 2019 las Direcciones Técnicas de ONAC se ocuparon de adelantar el desarrollo e implementación de un Modelo de Asignación de Tiempos que, en conjunto con el Modelo Integral de Tarifas -MIT, permitirá establecer la tarifa de cada servicio, en función de las características del alcance de acreditación propio de cada OEC en cada uno de los esquemas de acreditación.

Dentro de las actividades adelantadas se encuentran:

- a. Definición general del modelo matemático: modelo de contribución, en donde el tiempo total de un servicio se define como la suma de los tiempos necesarios para realizar todas las actividades de evaluación de todas las etapas involucradas en el servicio.
- b. Construcción del modelo base por cada esquema de acreditación: cada esquema presenta características determinantes en su alcance de acreditación, a partir de los cuales se estructuró el modelo base de cada esquema, considerando los elementos críticos y representativos de dicho alcance.
- c. Generación de alcances estándar: se desarrolló la estandarización de los alcances en cada esquema, factor necesario para establecer inequívocamente

el tiempo requerido para evaluar un alcance determinado.

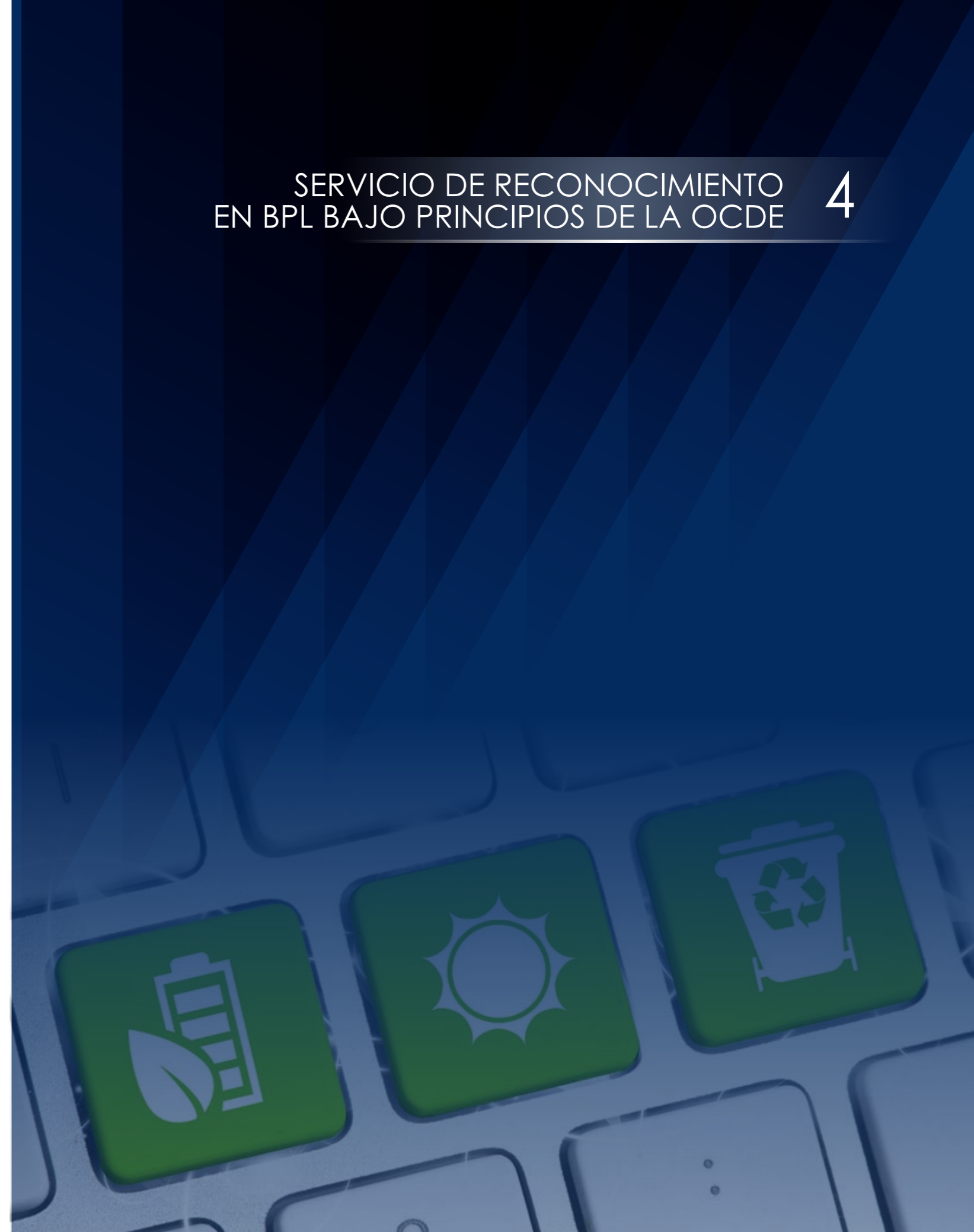
- d. Definición inicial de tiempo por actividad: con la ayuda de expertos técnicos, evaluadores, información recopilada de los OEC y personal de cada Coordinación Sectorial, se realizó la determinación inicial del tiempo demandado por cada actividad dentro de una evaluación, a saber, el tiempo necesario para revisar registros, realizar testificaciones, desarrollar entrevistas, revisar documentos, entre otros, por cada alcance, en cada esquema de acreditación.
- e. Validaciones iniciales: para validar los modelos generales de cada esquema se realizaron validaciones con OEC con alcances pequeños, medianos y los más grandes en cada esquema, permitiendo identificar el comportamiento del modelo y su ajuste respecto a los tiempos hoy establecidos en los Contratos de Otorgamiento y Uso del Certificado de Acreditación.

Por tratarse de un modelo matemático, su configuración se realiza a partir de varias iteraciones, ajustes y validaciones, hasta lograr la versión final. Así, para la vigencia de 2020 se realizarán validaciones completas con todos los OEC de cada esquema de acreditación, además del análisis de comportamiento de ingresos operativos, al combinar los tiempos arrojados por el modelo, con las tarifas del MIT.

Se tiene estimado que la publicación del modelo se efectuó en julio del 2020, lo que implicará, tal como se desarrolló con el MIT, un plan de socialización con todos los OEC acreditados, así como un despliegue en su implementación. Las versiones iniciales de los modelos de asignación de tiempo se encuentran disponibles en cada esquema, desde el cuarto trimestre del 2019, implementándose para la asignación de los tiempos de evaluación de otorgamiento y ampliación.

SERVICIO DE RECONOCIMIENTO EN BPL BAJO PRINCIPIOS DE LA OCDE

4



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

A continuación, se presentan en orden cronológico los sucesos más relevantes para el proceso de reconocimiento de ONAC como Autoridad Nacional de Monitoreo ante el grupo de trabajo de BPL de la OCDE, para la adhesión de Colombia al Acuerdo Mutuo de Datos (AMD) de BPL OCDE.

En el 2017 ONAC publicó en su página web la oferta del servicio, para el cual cuenta con cinco inspectores calificados. Este mismo año, dos inspectores BPL de ONAC asistieron al decimotercer taller de entrenamiento para inspectores BPL-OCDE, llevado a cabo en la ciudad de Cracovia en Polonia, donde lograron comparar internacionalmente, con resultados más que satisfactorios, su nivel de formación. Esta actividad se logró gracias al apoyo de la cooperación del gobierno suizo y ONUDI, a través del programa SAFE PLUS.

Adicionalmente, ONAC participó activamente en la estructuración y revisión de la resolución por la cual se adoptan los Principios de las Buenas Prácticas de Laboratorio (BPL) de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), y la aplicación voluntaria de este sistema para los productos o sustancias susceptibles de registro en el país que requieran realizar estudios de seguridad no clínicos, publicada oficialmente el 21 de diciembre de 2017, por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

En la reunión de febrero de 2018, en Francia, dentro del Grupo de Trabajo BPL de la OCDE, países como Argentina, Colombia, Chile, Costa Rica y México se postularon para ser elegidos anfitriones del primer seminario de BPL OCDE para América Latina. La propuesta que realizó Colombia fue elegida por el Grupo de Trabajo de BPL de la OCDE para llevar a cabo este evento en el mes de febrero de 2019 en la ciudad de Bogotá.

Finalizando el año 2018, dos entidades de ensayo presentaron solicitud para el reconocimiento de los principios BPL de la OCDE, las cuales después de llevar a cabo el proceso de inspección descrito en el Programa Nacional de Monitoreo de BPL OCDE, en julio de 2019 tuvieron una decisión favorable sobre su reconocimiento por parte de ONAC.

En el mes de febrero de 2019 se realizó el primer seminario de BPL OCDE para América Latina, el cual contó con la asistencia del presidente del Grupo de Trabajo de BPL, autoridades nacionales de monitoreo, ponentes de países de la región como Brasil, México y Argentina, así como con la participación de entidades de gobierno, laboratorios y evaluadores de países de América como México, Brasil, Perú, Costa Rica, Paraguay, Chile y Argentina.

En marzo de 2019, Colombia solicitó el reconocimiento de la OCDE para pertenecer al Acuerdo AMD -Aceptación Mutua de Datos- y el Grupo de Trabajo en BPL decidió que ONAC, como ANM, recibiera una observación mediante una inspección por parte de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), ANM de México y que, posterior a esta actividad, Inspectores BPL de ONAC asistieran a observar una inspección llevada a cabo por la EMA.

En la segunda mitad de 2019, el grupo de trabajo de BPL de la OCDE designó el equipo de evaluación, el cual está compuesto por tres inspectores BPL OCDE pertenecientes a ANM de Holanda, Israel y Argentina, y la fecha de evaluación será informada en 2020.

Adicionalmente, OCDE notificó que se realizaría una visita, liderada por el Inspector proveniente de Argentina, en el mes de diciembre de 2019, para observar el trabajo de los Inspectores BPL de ONAC, en una inspección a instalaciones de una entidad de ensayo. Esta actividad con el fin de 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.

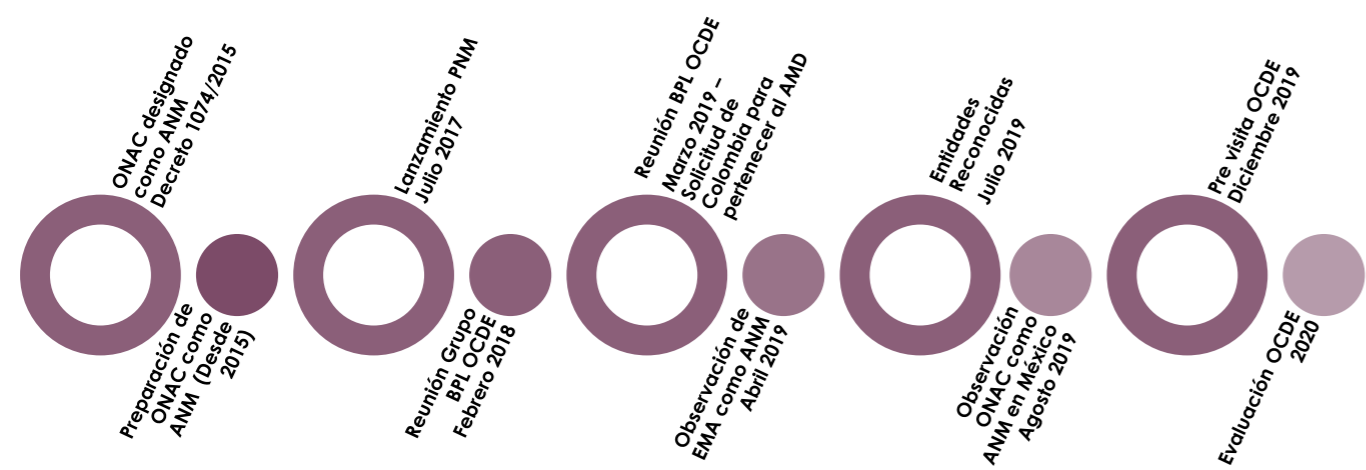
Para octubre de 2019, dos inspectores de ONAC participaron en el decimocuarto curso de capacitación de la OCDE para inspectores de BPL que se llevó a cabo en Ciudad del Cabo, Sudáfrica, del 7 al 10 de octubre de 2019. Este fue un curso de capacitación avanzada de cuatro días que comprendió conferencias y debates centrados en aspectos prácticos de las inspecciones BPL, así como talleres paralelos sobre cómo seleccionar estudios para una auditoría de estudio, auditar un estudio BPL y la integridad de datos, ítems de ensayo y referencia, decisiones de incumplimiento y sistemas computarizados.

Finalmente, en el mes de diciembre se llevó a cabo la pre-visita de la OCDE y, como resultado de ella, informaron que se realizará la evaluación en el segundo semestre de 2020, cuyo resultado será discutido en la reunión anual del grupo de trabajo en BPL OCDE en el año 2021, espacio en

el cual se tomará la decisión sobre el ingreso de Colombia al AMD.

El gráfico 4-1 presenta un resumen del proceso de Reconocimiento que ha adelantado ONAC ante OCDE.

● Gráfico 4-1 Línea de Tiempo proceso de Reconocimiento BPL OCDE a ONAC



SERVICIO AL CLIENTE 5



Durante el año 2019, ONAC le dio continuidad a la gestión integral que viene realizando hace un par de años, para seguir fortaleciendo su modelo de servicio al cliente, en procura de llegar a la meta de ofrecer un servicio excepcionalmente oportuno y una grata experiencia a nuestros clientes.

Fue así como, en el despliegue de las acciones relacionadas con el pilar estratégico de “Servicio Excepcional”, desde el área de servicio al cliente se implementaron acciones específicas, orientadas a mejorar la oportunidad en la atención de las diferentes necesidades de los OEC y de los diferentes públicos de interés, fortaleciendo además las competencias de los asesores del *call center* y optimizando procesos como la programación del servicio y la oficialización del proceso de acreditación.

Como resultado de estas acciones, se ha presentado un crecimiento sostenido en la percepción positiva por parte de los clientes de ONAC, lo cual es ratificado por los resultados de la encuesta de satisfacción y la disminución, con respecto a vigencias anteriores, de las quejas en contra del servicio prestado por ONAC.

MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE

El modelo de servicio al cliente de ONAC está diseñado a partir de tres conceptos, sobre 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.



La **Oportunidad** es el concepto que ocupa el primer lugar en las prioridades de ONAC y en la cual se ha trabajado arduamente, implementado acciones que permitan atender más ágilmente las diferentes solicitudes recibidas y optimizar todos los procesos de la prestación de nuestros servicios, destacándose SIPSO entre las principales estrategias desplegadas para este propósito.

Por otra parte, el concepto de **Cumplimiento de Promesa de Servicio**, que implica un constante control y verificación respecto al cumplimiento de los tiempos establecidos en los procedimientos y en las Reglas del Servicio de Acreditación, el cual es ejercido desde las Direcciones Técnicas.

Finalmente, el concepto de **Comunicación**, que ha sido gestionado integralmente a través de la información cons-

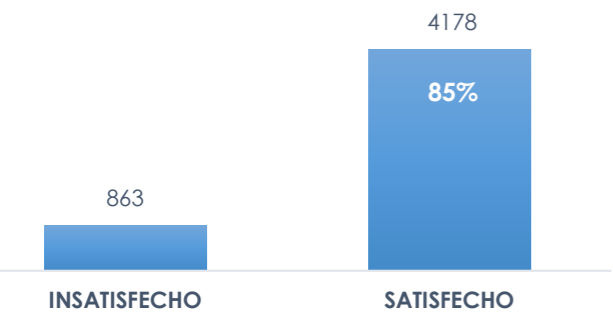
tante que le brindamos a cada uno de los OEC acreditados, sobre los cambios presentados en la documentación (procedimientos, circulares, normativas entre otros), a lo cual se suman todas las acciones implementadas coordinadamente con las áreas técnicas y con el apoyo del área de comunicaciones, buscando optimizar y ampliar las alternativas para establecer canales de conexión inmediata y efectiva entre las partes.

Modelo Integral de Tarifas – MIT y chat de atención en línea

A partir de la puesta en marcha del nuevo modelo integral de tarifas, se trazó un plan de divulgación y comunicación explicativa del Modelo Integral de Tarifas -MIT de ONAC, el cual incluyó la activación de un *microsite* con toda la información relevante de este modelo y el acce-

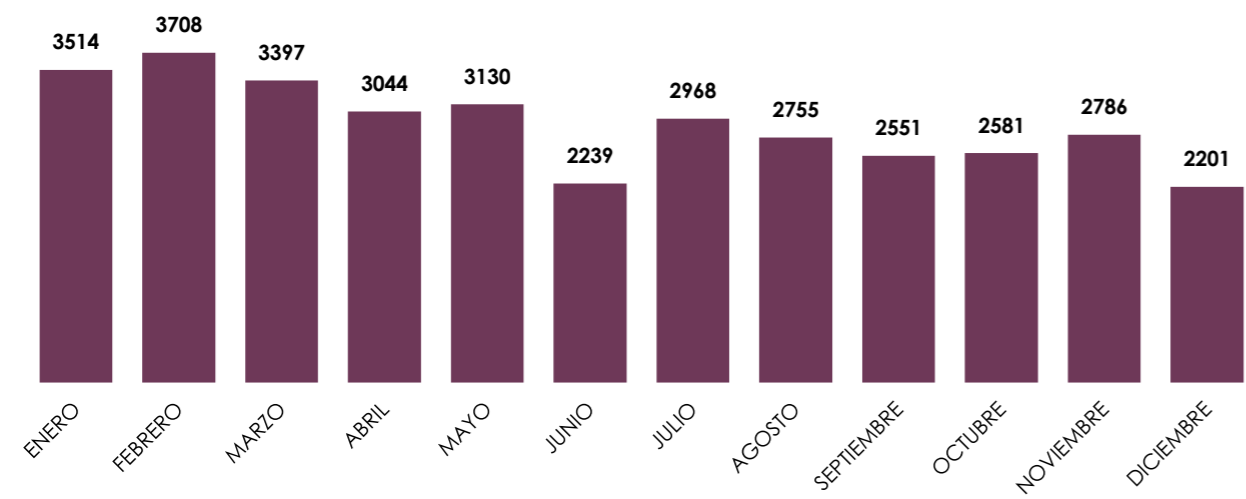
so a una herramienta para calcular la tarifa en línea por cada esquema, estrategia que estuvo acompañada de un chat para atención en tiempo real de todas las consultas y posibles dudas que pudiesen surgir por parte de nuestros clientes.

● Gráfico 5-1 Nivel de satisfacción en la atención del call center



Durante 2019 el *call center* recibió un total de 34.874 llamadas, de las cuales fueron atendidas aproximadamente 27.900, lo que equivale a un 93% (llamadas contestadas y

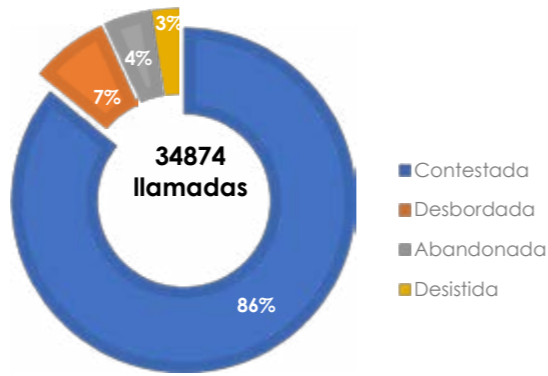
● Gráfico 5.1.2-3 Número de llamadas recibidas mensualmente



Atención Telefónica

El *call center* de ONAC se ha convertido en el principal canal para la atención de los públicos de interés. A continuación, presentamos algunos gráficos que evidencian el comportamiento de las llamadas durante la vigencia 2019.

● Gráfico 5-2 Estado de Llamadas



llamadas desbordadas). Asimismo, el porcentaje de satisfacción de los clientes atendidos en las llamadas contestadas es del 85%.

5.1. GESTIÓN DE QUEJAS

ONAC cuenta con un “Procedimiento de atención de quejas”, el cual establece que es el Comité de Vigilancia 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

Dicho Comité se encuentra conformado por el Director de Gestión Desarrollo y Mejora (presidente), el Profesional de Atención al Cliente (secretario), el Jefe de Servicio al Cliente 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.

Bajo la dirección de este comité, durante 2019 se procedió a revisar y modificar el Procedimiento de Atención de Quejas -PR-4.4-01 V8, con el fin de garantizar que todos los requisitos establecidos en el numeral 7.12 de la norma ISO/IEC 17011:2017 fuesen implementados. De igual forma, se definieron los tiempos de cada etapa del proceso y, finalmente, se modificaron los niveles de riesgo asociados a cada etapa.

En 2019 el Comité de Vigilancia llevó a cabo once 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.
- Determinar la generación de No Conformidades al interior de ONAC, con el fin de subsanar desviaciones dentro del proceso objeto de la queja o actuaciones específicas de ONAC.
- Recomendar a las Direcciones Técnicas y Coordinaciones Sectoriales, la ejecución de evaluaciones extraordinarias (avisada, no avisada).

- Recomendar a las Coordinaciones Sectoriales que los aspectos de incumplimiento o insatisfacción, objeto de las quejas, sean incluidos en la siguiente evaluación regular del organismo acreditado.

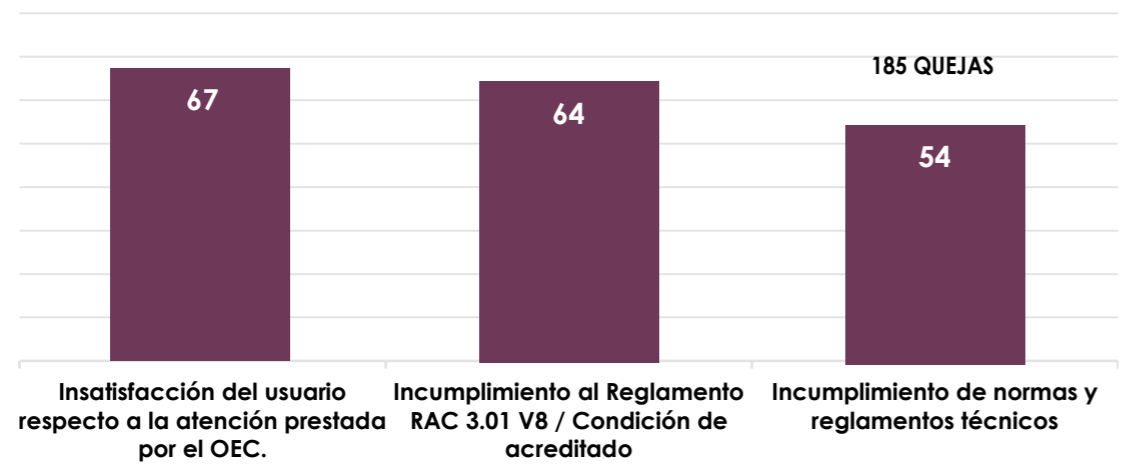
5.1.1 Gestión de Quejas interpuestas respecto a Organismos de Evaluación de la Conformidad Acreditados

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 del año 2019, ONAC recibió un total de 185 quejas respecto a OEC acreditados, las cuales están clasificadas de la siguiente forma:

- **Insatisfacción del usuario respecto a la atención prestada por el OEC.** Esta categoría hace referencia a la inconformidad que presentan los clientes de los OEC frente a los servicios prestados por estos. Con un total 67 quejas, es la categoría donde se presentó un mayor nivel de riesgo de afectación de la confianza en la acreditación en 2019.
- **Incumplimiento de la condición de acreditado / R-AC-3.0-01 V8.** En esta categoría se recibieron 64 quejas, donde los temas con mayor recurrencia estuvieron relacionados con la referencia de 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.** Esta categoría hace referencia a las posibles faltas en las que un OEC puede incurrir durante el proceso de evaluación de la conformidad.

● Gráfico 5.1.1-1 Número de quejas respecto a OEC acreditados por tipología

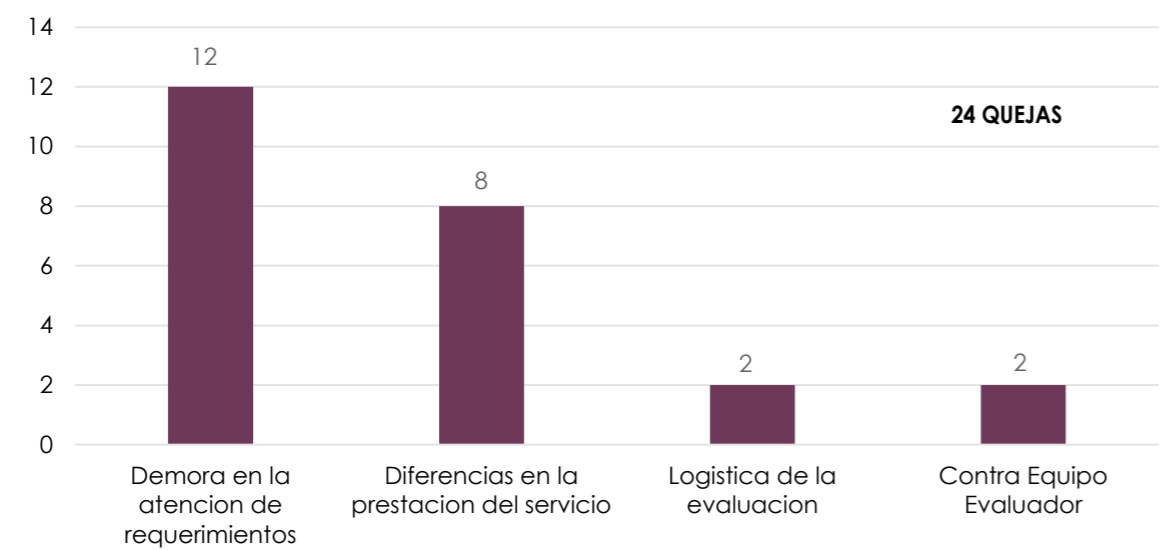


5.1.2. Gestión de Quejas interpuestas respecto a los servicios de ONAC

Durante el año 2019 se recibieron 24 quejas en contra de la gestión de ONAC, un 48% menos que en el año ante-

rior. En el Gráfico 5.2.2-1 se relaciona la clasificación de las quejas, de conformidad con las categorías definidas para esta vigencia.

● Gráfico 5.1.2-1 Tipología de quejas respecto al servicio prestado por ONAC



Las categorías más recurrentes son:

- **Demora en la atención de requerimientos:** se presentaron doce (12) quejas, donde los esquemas de acreditación con mayor representación son: Laboratorios de Ensayo – LAB con cuatro (4) y Laboratorios de Calibración – LAC con cuatro (4) quejas también.
- **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 8 quejas, donde la mayor concentración estuvo en los esquemas de acreditación de Laboratorios de Calibración - LAC con tres (3) y en los Laboratorios de Ensayo - LAB con dos (2).

El conjunto de quejas fue debidamente atendido, implementando acciones de mejora para prevenir su recurrencia. Una de las acciones de mejora adoptadas, consistió en generar una cultura de atención oportuna de las diferentes solicitudes recibidas. De igual forma, desde las Direcciones Técnicas y las Coordinaciones Sectoriales se han gestionado actividades que contribuyeron a la disminución de los tiempos de decisión y del cierre del servicio. Otra de las acciones aplicadas hizo referencia al reforzamiento de las actividades de formación, capacitación y homologación de criterios que se realizan con el equipo de evaluadores y demás profesionales técnicos. El resultado de estas acciones es monitoreado a través de las encuestas de satisfacción de los OEC.

5.2. GESTIÓN DE CIERRE DEL SERVICIO

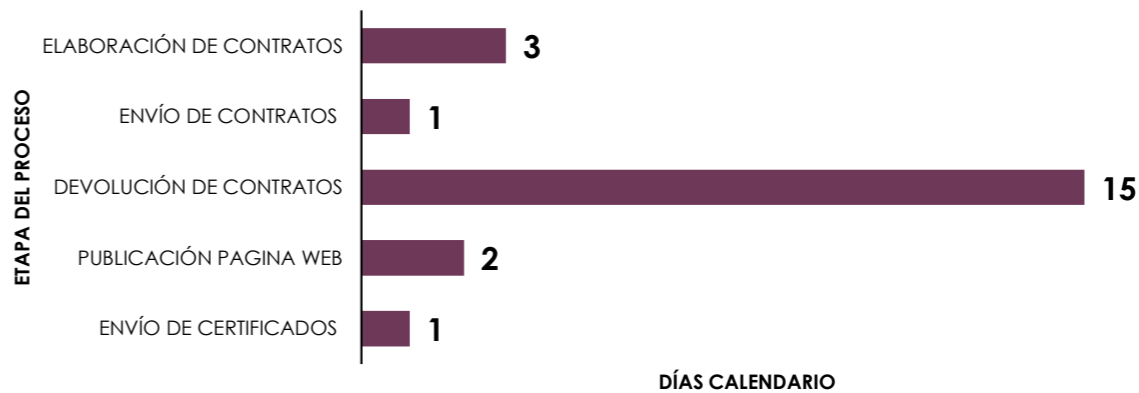
Uno de los principales avances en la gestión de los procesos de servicio al cliente durante el año 2019 estuvo asociado a la disminución de los tiempos de entrega de los contratos y certificados de acreditación, gracias a la estandarización del proceso que soporta estos trámites.

Además, se efectuaron varios ajustes que permitieron reorganizar las actividades y generar una trazabilidad y seguimiento consistente al proceso de cierre comercial, lo cual permitió a ONAC asegurar la entrega de los certificados y

la publicación del estado de acreditación en el Directorio Oficial de Acreditados, durante las 48 horas siguientes al recibo del contrato, debidamente suscrito por el OEC.

Como resultado de estas modificaciones, se logró cerrar el proceso con un promedio de 7 días, sin contar el tiempo que cada OEC toma para retomar la documentación firmada por su representante legal, la cual corresponde en promedio a 15 días, como lo muestra la siguiente gráfica.

● Gráfica 5.2-1 Tiempos promedio por cada actividad del proceso de cierre del servicio



5.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

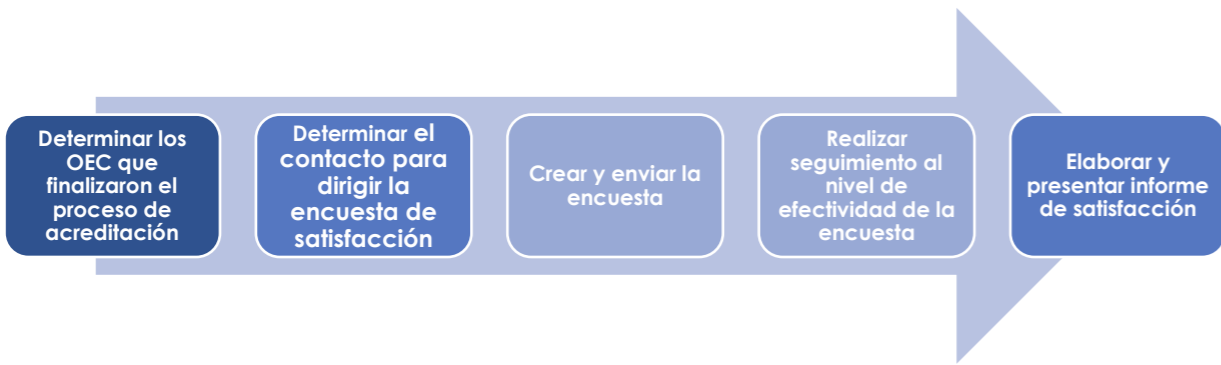
En 2018, se definió que a partir del 2019 la medición de la encuesta de satisfacción al cliente se realizaría a través de la Jefatura de Servicio al Cliente de ONAC. En este sentido, para asegurar la continuidad de las condiciones con las que se venía aplicando el instrumento, se presentó al Comité de Buen Gobierno la metodología y el plan de trabajo propuestos por el área, los cuales incluyen, entre otros, los siguientes parámetros:

- ✓ Garantizar la confidencialidad de la información para no comprometer la independencia e imparcialidad del ejercicio de acreditación de los OEC.

- ✓ Generar informes bimestrales, manteniendo la calidad y precisión de los resultados obtenidos.
- ✓ Optimizar tiempo y recursos para conocer los resultados en tiempo real.

El proceso de medición se lleva a cabo a través de la plataforma *Survey Monkey*, la cual está diseñada para aplicar encuestas de manera masiva y arrojar resultados tabulados, de acuerdo a la información recibida y los grupos de interés participantes.

● Gráfico 5.3-1 Proceso de medición de satisfacción del Cliente



Durante el año 2019 se gestionaron 1.333 registros, de los cuales se contactaron telefónicamente 1.223 OEC y, finalmente, contestaron la encuesta 983, logrando así una efectividad del 74%.

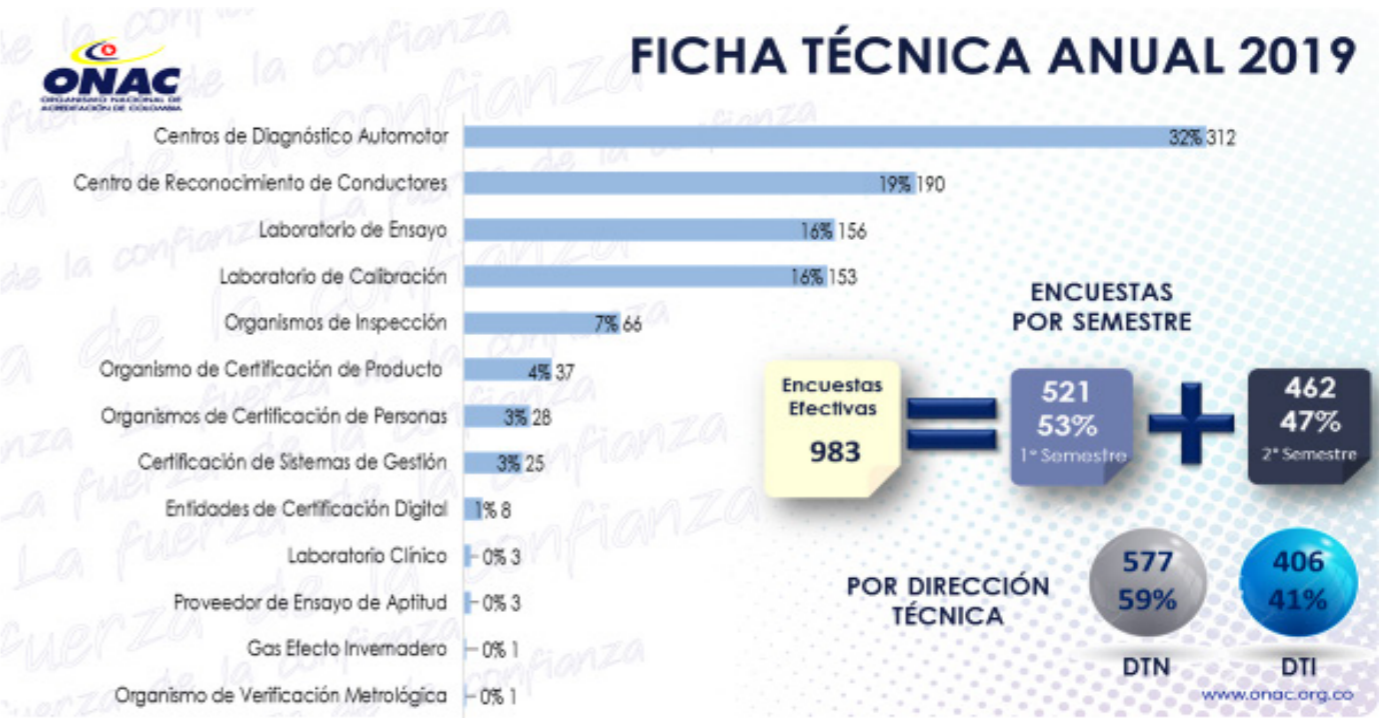
● Gráfico 5.4-2 Efectividad de la Encuesta de Satisfacción



Del total de 983 registros en la Dirección Técnica Nacional, el esquema con mayor participación fue CDA con un 32%, seguido del esquema CRC con un 19%; en tanto que, en la Dirección Técnica Internacional, los esquemas con mayor participación fueron LAB y LAC con un 16% de participación para ambos casos.

En el gráfico 5.4-3 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.

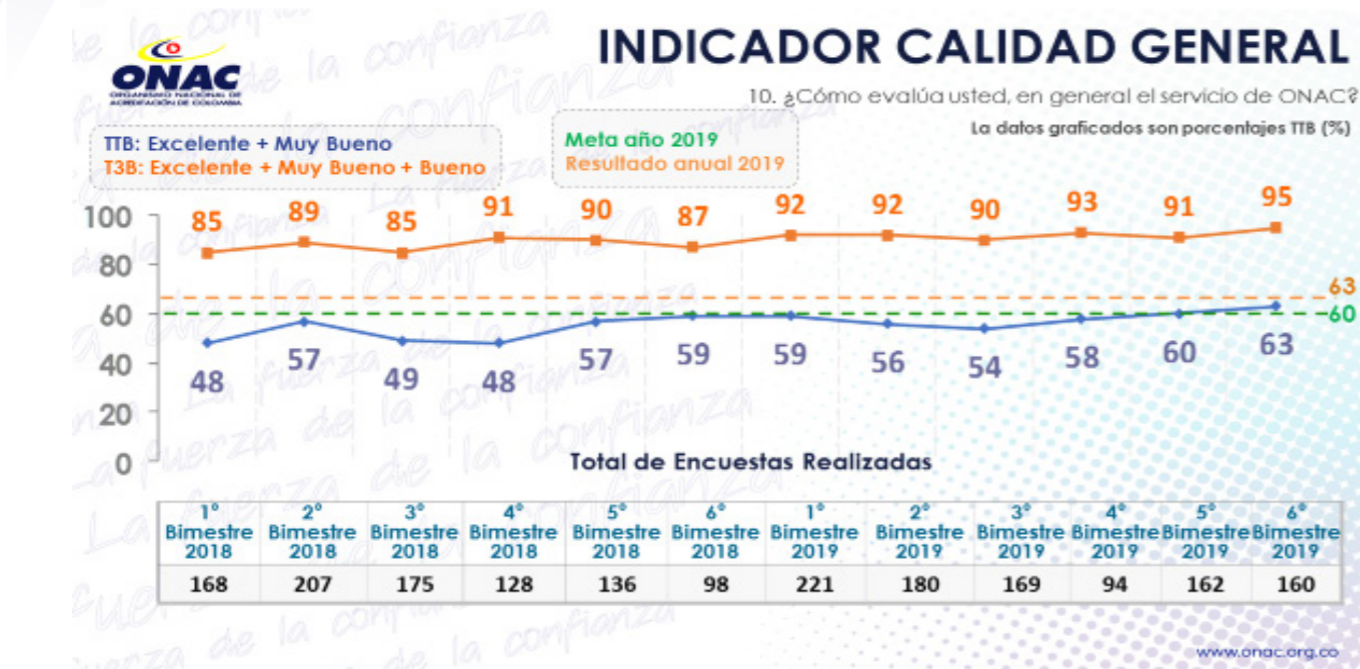
● Gráfico 5.4 -3 Perfil del Encuestado



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 dos primeras opciones de respuestas (Excelente y Muy Bueno), en donde se están superando las expectativas de los clientes; un segundo grupo como Top Three Box T3B que incluye los tres principales resultados (Excelente, Muy Bueno y Bueno) como satisfacción del cliente con la entidad; y un último grupo, el Bottom Two Box - BTB, que reflejan los

resultados correspondientes a Regular y Malo. A continuación, se muestra el gráfico con el comportamiento de T2B, (Excelente y Muy bueno) de los años 2018 y 2019, con la cantidad de encuestas realizadas para la pregunta N° 10, con un crecimiento sostenido en los últimos 3 bimestres del 2019 y llegando a un 63% en el T2B en el último bimestre y el 95% en el T3B. Es pertinente destacar que estas calificaciones nos llevaron a cumplir con la meta para el año 2019, la cual estaba determinada en un 60%.

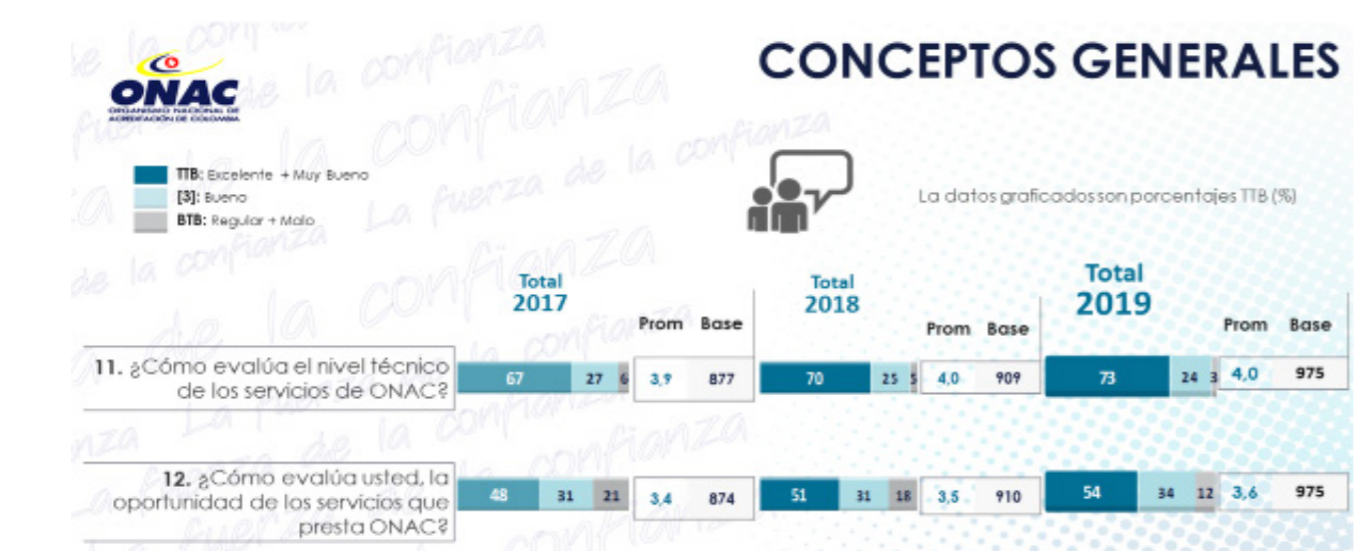
● Gráfico 5.4-4 Medición general de satisfacción del cliente



Es importante destacar los resultados de la pregunta 11 ¿Cómo evalúa el nivel técnico de ONAC?, con respuestas del 73% de los encuestados en el T2B. Dicha calificación ha tenido un crecimiento sostenidos desde que se inició el proceso de medición en ONAC y ello se debe, en gran

medida, al proceso de selección y calificación de profesionales técnicos y a la gestión integral que se viene realizando en el área de competencias, a través de las sesiones de unificación de criterios.

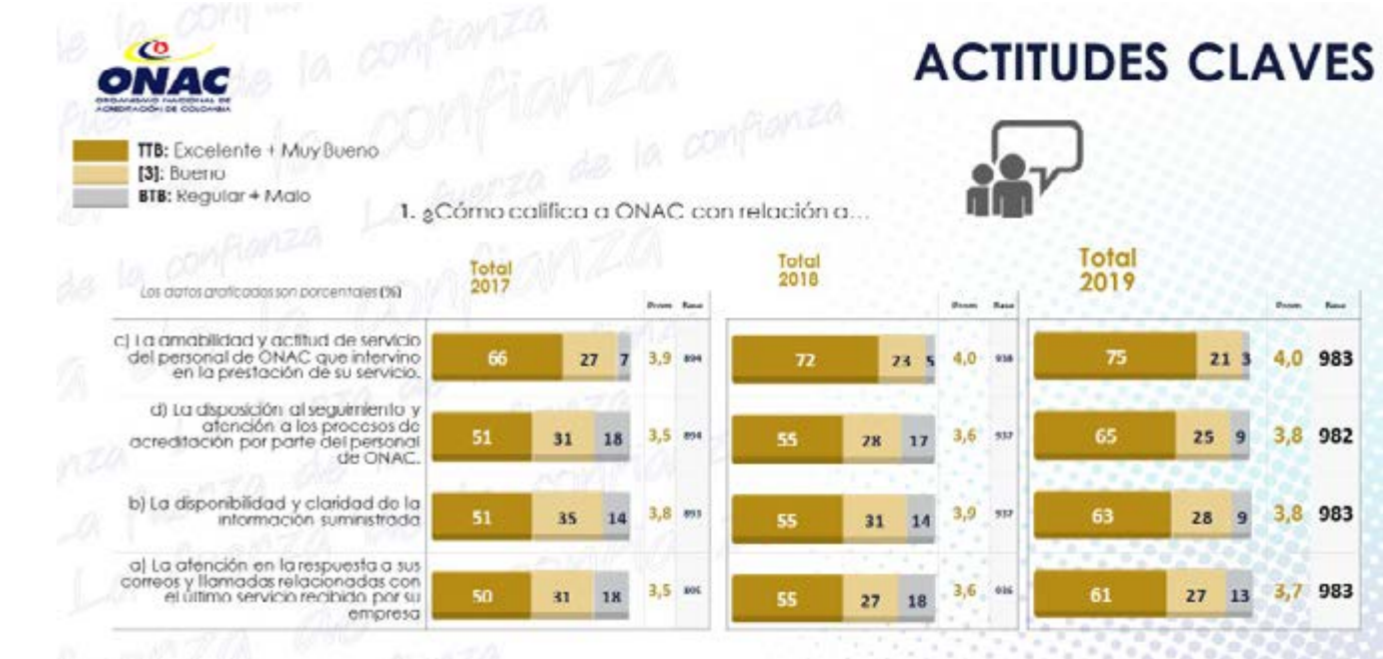
● Gráfico 5.3-5 Medición del nivel técnico y oportunidad



Con relación a la pregunta 12, donde se evalúa la oportunidad de los servicios prestados, se evidencia un mejoramiento en la percepción de nuestros clientes con relación a los años anteriores, obteniendo una calificación de excelente y muy bueno en TTb del 54%. No obstante, ONAC continúa enfocando sus esfuerzos en optimizar los tiempos de respuesta, soportado en las acciones derivadas del monitoreo constante de las oportunidades de mejora en cada uno de los procesos de servicio.

Con los resultados de la pregunta relativa a actitudes claves y percepción de la disposición de servicio de nuestros

● Gráfico 5.3.2-6 Actitudes Claves

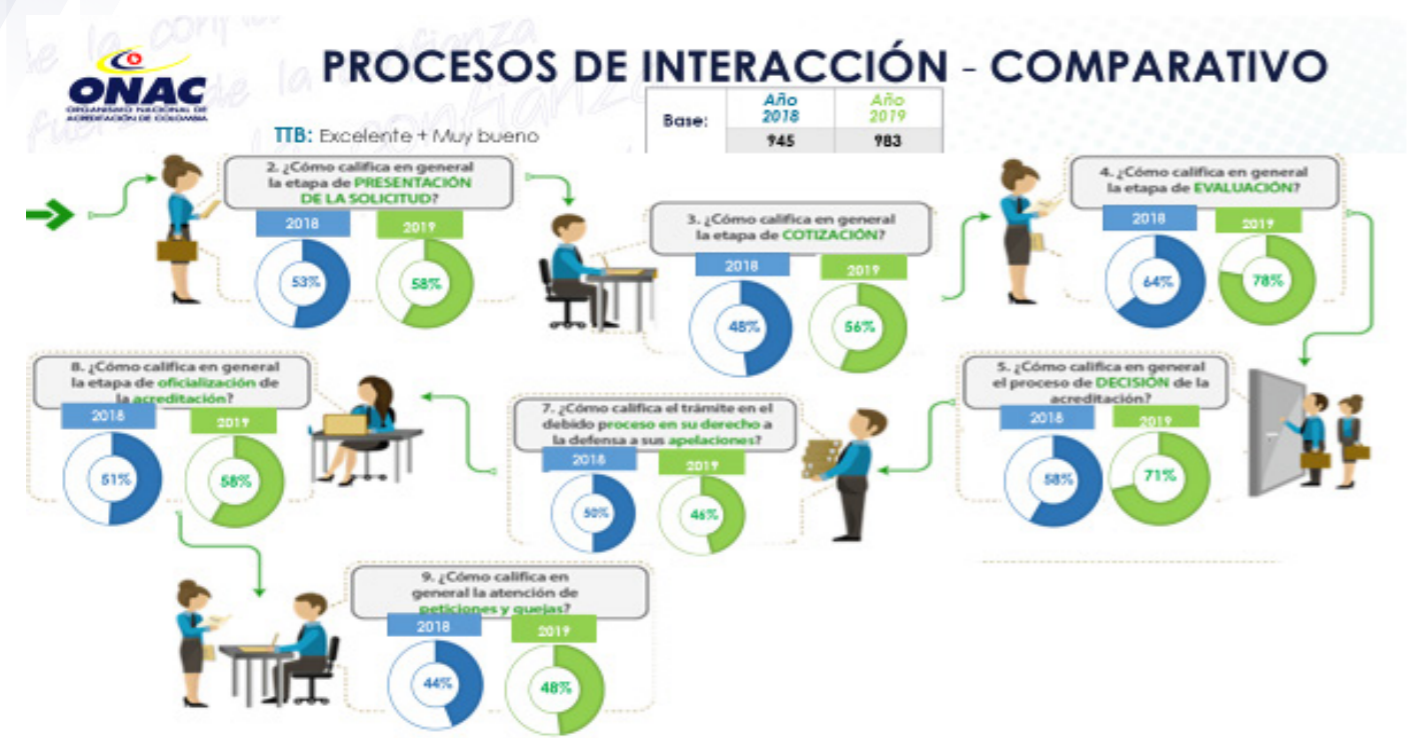


Por otra parte, en el resumen de las calificaciones dadas por el OEC, respecto a los procesos de interacción o puntos en los que el cliente tiene contacto con ONAC, se puede evidenciar que el momento en donde el OEC percibe un mejor servicio es durante la etapa de Evaluación, la

profesionales técnicos, durante los últimos 3 años, se observa un notable incremento de la percepción positiva, mostrando un crecimiento sostenido durante 2019, como se observa en la gráfica. Estos resultados guardan también directa relación con el trabajo focalizado que, desde el área de competencias, se ha venido realizando desde hace algún tiempo en el componente actitudinal y de competencias blandas de los profesionales, asegurando así un mejoramiento continuo e integral en la prestación de los servicios.

cual es calificada con 78% como Excelente y Muy bueno. Mientras que en las fases en donde existe mayor oportunidad para la mejora, están enmarcadas en el proceso de apelación, el cual obtuvo como resultado un 46% de calificación en el TTb.

● Gráfico 5.3.2-7 Medición del proceso de interacción



Finalmente, la atención de peticiones y quejas, fue evaluado con un 48% en el T2B. Sin embargo, dicha pregunta sufrió varias modificaciones durante 6° bimestre de 2019, dado que se realizó una reformulación de preguntas den-

tro de la encuesta, con el propósito de diferenciar la gestión de las quejas en contra de ONAC y las quejas en contra de OEC, aplicando una pregunta filtro.

DESARROLLO, MEJORA E INNOVACIÓN 6



6.1. SISTEMA DE GESTIÓN

Durante 2019, uno de los principales desafíos de ONAC fue la atención de la evaluación internacional para el mantenimiento de los acuerdos de reconocimiento internacional que ya tenía suscritos ONAC y para la ampliación a los nuevos alcances, que como se detalla en el Capítulo II de este informe, fue efectuada en mayo de 2019 por IAAC. En tal sentido, durante esta vigencia el Sistema de Gestión de ONAC, se concentró principalmente asegurar el cubrimiento de todos los requisitos necesarios para dicha evaluación y en la implementación de todas las acciones para cumplir los requerimientos de la versión 2017 de la norma ISO/IEC 17011.

Sin embargo, de manera paralela a la gestión anteriormente mencionada, el Sistema trabajó también en diferentes frentes, sobre los cuales se dará continuidad en el 2020, actividades que están relacionadas con:

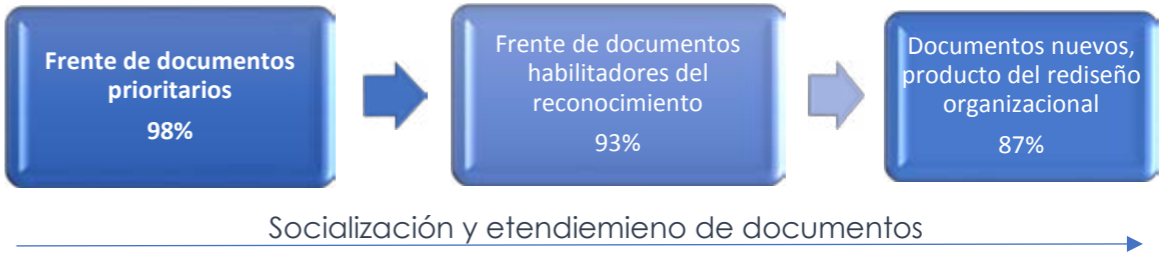
- Estandarización y normalización de los procesos, dado que continuamente se elaboran, actualizan y divulgan diferentes documentos de interés y que aporta a la organización de las actividades macro que conformar los procesos de ONAC y que engranan de forma sinérgica la operación para la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

- Actividades de seguimiento, a través de la realización de la revisión por la dirección en la cual, se presentaron los resultados de la evaluación Par, la salvaguardia de la imparcialidad, la tendencia de las no conformidades, estado de las acciones correctivas y de mejora, cumplimiento de objetivos, etc.
- Mejoramiento continuo, a través de los planes de mejora y los planes correctivos que se presenten. Así mismo, se planteó desde 2019 la intención de implementar otros sistemas de gestión reconocidos: calidad, seguridad informática, gestión del conocimiento, seguridad y salud en el trabajo y antisoborno.

6.1.1. Estandarización y normalización de procesos y actividades de ONAC

Proyecto Minerva y Minerva II

El proyecto Minerva fue constituido en el 2017 para actualizar la estructura documental del sistema de gestión, de acuerdo con el modelo de procesos definido en 2017, como producto de la Renovación Organizacional para la Confianza y la Calidad (ROCC) y finalizando en abril de 2019, con resultados satisfactorios. Los frentes incluidos en este proyecto concluyeron con el siguiente porcentaje de implementación:



Una vez concluido el proyecto Minerva y habiendo recopilado todas las lecciones aprendidas, el Comité de Proyectos, aprobó la implementación de Minerva II, proyecto que iniciará en el primer trimestre de 2020 y cuyo alcance incluye las etapas de elaboración, revisión y divulgación de la documentación de los procesos que no se encuentren incluidos en el Sistema de Gestión, partiendo del análisis de brechas respecto al proyecto ROCC.

Minerva II además, incluirá la producción de documentación nueva que resulte del proyecto de Implementación

de la versión 2017 de la norma ISO/IEC 17011 en la Dirección Técnica Nacional, que como se verá más adelante en este capítulo será otra de las apuestas importantes del organismo en 2020, con el fin de alinear toda la operación a dicha versión de la norma.

A parte del proyecto Minerva II, durante 2019, el Sistema de Gestión elaboró y actualizó diferentes tipos documentales, algunos de ellos se venían trabajando desde finales de 2018:

6.1.2-1 Tabla Distribución por tipo documental.

TIPO DOCUMENTAL	TOTAL
Formato	149
Procedimiento	17
Lineamiento	7
Instructivo	7
Guía	5
RAC Condiciones del Servicio de Acreditación	5
Manuales	2
Programa	1
Código	1
Estatuto	1
TOTAL	195

6.1.2. Seguimiento y Evaluación de la Gestión de ONAC

Evaluación Par, primer semestre de 2019 bajo la norma ISO/IEC 17011:2017

Durante la semana del 20 al 24 de mayo de 2019, ONAC recibió la Evaluación Par, cuyo equipo evaluador estuvo conformado de la siguiente manera:

Tabla 6.1.2-1 Equipo de evaluación Par 2019

Responsable	País	Esquema
Ilse Delgado (ID)	Costa Rica	Como evaluadora líder del equipo, y evaluadora para Certificación de Producto.
Paola Mársico (PM)	Argentina	Como evaluadora para Certificación QMS (Quality Management System) y EMS (Environmental Management System)
Bruce Li (BL)	Taiwán	Como evaluador para FSMS (Food Safety Management Systems) e ISMS (Information Security Management System)
Cristina Draghici (CD)	Canadá	Como evaluadora para MDMS
Johanna Acuña (JA)	USA	Como evaluadora líder en entrenamiento para Laboratorios de Ensayos
Robert Knake (RK), de A2LA	USA	Como evaluador para Laboratorios de Calibración
Luciaurea Cavalcanti (LC)	Brasil	Como evaluadora para Proveedores de Ensayos de Aptitud.
Duberly Barillas (DB)	Guatemala	Como evaluadora líder en entrenamiento para Laboratorios Clínicos.
Miriam Romo (MR)	Ecuador	Como evaluadora líder en entrenamiento para Certificación de Personas.
Walter Pérez (WP)	Ecuador	Como evaluador en entrenamiento para Laboratorios de Ensayos

Los objetivos de esta evaluación fueron:

- a. Confirmar la conformidad de los criterios especificados para la continuación del estado de signatario de IAF/ILAC o acuerdo de reconocimiento mutuo del organismo regional (MLA/MRA) de ONAC para la acreditación, en los esquemas ya reconocidos.
 - Laboratorios de Ensayos con la norma ISO/IEC 17025 (IAAC/ILAC)
 - Laboratorios de Calibración con la norma ISO/IEC 17025 (IAAC/ILAC)
 - Organismos de Certificación de Producto con la norma ISO/IEC 17065 (IAAC/IAF)
 - Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión con la norma ISO/IEC 17021-1 (IAAC/IAF), con subalcances en los sistemas de gestión para las normas:
 - ✓ ISO 9001 (Sistema de Gestión de Calidad)
 - ✓ ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental)
 - ✓ ISO 22000 (Sistema de Gestión de Seguridad de los Alimentos)
 - ✓ ISO 13485 (Sistema de Gestión de Calidad para Dispositivos Médicos)
 - ✓ ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la información)
- b. Extensión del alcance, estableciendo la conformidad de ONAC con los criterios específicos para su posible entrada en el MLA de IAAC para la acreditación de tres nuevos esquemas.
 - Proveedores de Ensayos de Aptitud con la norma ISO/IEC 17043 (IAAC)
 - Laboratorios Clínicos con la norma ISO 15189 (IAAC/ILAC)
 - Certificación de Personas con la norma ISO/IEC 17024 (IAAC)

La dinámica de la auditoría estuvo en función de la verificación de los requisitos de la norma ISO/IEC 17011, mediante entrevistas con los responsables de cada proceso y las evidencias aportados.

Como resultado de esta evaluación, las deficiencias encontradas están detalladas en las No Conformidades presentadas por el equipo de pares, las cuales no constituyen comportamientos que se presenten con frecuencia en el Sistema de Gestión de ONAC y que se dieron en el marco de la implementación de la nueva versión de la norma ISO/IEC 17011.

Para atender los hallazgos se realizaron talleres con equipos interdisciplinarios que permitieron establecer las acciones necesarias para dar cumplimiento a la norma, recibiendo confirmación, por parte del equipo evaluador, del cierre efectivo de las No Conformidades el 16 julio de 2019. Posteriormente, en agosto 19, ONAC recibió los reconocimientos por parte de IAAC y, en octubre 29, por parte de ILAC.

6.1.3. 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 presentando a la alta dirección y analizando 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 mejoramiento.

La última revisión por la dirección efectuada en ONAC, tuvo lugar el 9 de diciembre de 2019 e incluyó los siguientes temas:

● Tabla 6.1.3-1 Temas tratados en la Revisión por la Dirección 2019

PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2019	
1. ESTRATEGIA <ul style="list-style-type: none">- Mantenimiento de los acuerdos de reconocimiento- Evaluación Par 2019- 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 subalcances acreditados- Análisis de las no conformidades de los OEC- Imparcialidad	4. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE <ul style="list-style-type: none">- Encuesta de satisfacción 2019- apelaciones a No Conformidades, planes de acción- apelaciones a decisiones del comité de acreditación- Quejas en contra la gestión de los OEC- Quejas en contra la gestión de ONAC
5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A 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

6.1.4. Mejoramiento continuo

Durante 2019, el Sistema de Gestión continuó abordando las no conformidades, producto de la auditoría y de la Evaluación Par, a partir de la metodología de talleres, con grupos de diferentes áreas, para definir los planes de acción, fechas y responsables, buscando solucionar los incumplimientos que se presenten.

En el informe de Revisión por la Dirección quedaron consignados los hallazgos, resultado de la evaluación Par, para

lo cual se trazó un plan de acciones, con cuya aplicación se dio cierre a las No Conformidades declaradas en la Evaluación Par y se obtuvo el reconocimiento internacional. En 2020 ONAC continuará con el mantenimiento del Sistema de Gestión y los reconocimientos internacionales y, a la fecha de elaboración de este informe, el sistema de gestión se encontraba trabajando en la planeación de la siguiente auditoría interna, proyectada para junio de 2020.

6.2. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

Los desafíos que ha enfrentado ONAC desde su creación para obtener los reconocimientos internacionales de la acreditación han servido también de motor para impulsar su crecimiento y evolución, lo cual se evidencia, no solo en la obtención de los acuerdos multilaterales con los que cuenta, 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 subsecuente posicionamiento de la evaluación de la conformidad.

Es por lo anterior que, además de la permanente gestión técnica, ONAC a través de una constante actualización, desarrollo y oferta de nuevos servicios, está profundamente comprometido con la promoción de la calidad como estrategia de competitividad e innovación, reinventándose y trabajando día a día, para atender la necesidad de nuevos servicios que cubran las demandas de evaluación de la conformidad acreditada, permitiéndole a los empresarios acceder a un mayor número de mercados nacionales y globales y a los compradores adquirir bienes y servicios con los más altos estándares de calidad.

Con el desarrollo de nuevos servicios, ONAC busca entregarle al mercado herramientas que le proporcionen valor agregado a las actividades de evaluación de la conformidad, generando confianza en la calidad y ayudando a mantener y mejorar la competencia de los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC).

En tal sentido, el área de Investigación y Proyectos de ONAC, dentro de la Dirección de Gestión, Desarrollo y Mejora, trabaja permanentemente para ofrecer soluciones innovadoras que den respuesta a los retos que plantean los frecuentes cambios del entorno ambiental, socio económico y las exigencias del mercado, a partir de dos grandes procesos:

A. Desarrollo de nuevos servicios de acreditación

Los criterios de desarrollo de nuevos servicios en ONAC están directamente relacionados con la necesidad de atender la demanda de servicios de acreditación, identificada en el mercado; ofrecer servicios que se ajusten a las necesidades actuales del país y se orienten a incrementar la competitividad, faciliten el comercio, ofrezcan al consumidor garantías y apoyen 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.

Gracias al desarrollo de nuevos servicios de acreditación, ONAC contribuye al fortalecimiento de la infraestructura de calidad y apoya la estrategia nacional de competitividad y desarrollo, incrementando la cobertura de la acreditación en diferentes sectores productivos, tanto en campos reglamentarios como voluntarios, aportando así directamente al robustecimiento de los acuerdos internacionales de reconocimiento suscritos con las Cooperaciones Internacionales de acreditación de las cuales ONAC es miembro.

B. Mejora continua de los esquemas de acreditación

Como ya se ha mencionado en este documento, uno de los propósitos fundamentales de ONAC es la obtención y mantenimiento de acuerdos de reconocimiento internacional, los cuales ratifican que el organismo y su proceso de acreditación cumplen 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 evalua-

ción de la conformidad acreditados por ONAC sean reconocidos internacionalmente por los demás países suscritos a dichas Cooperaciones.

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

Como parte del mejoramiento continuo en los esquemas de acreditación, ONAC en su calidad de miembro signatario de las Cooperaciones Internacionales (IAF, ILAC, IAAC) participa activamente en las **reuniones, comentarios y votaciones**, para la emisión oficial de diferentes documentos, los cuales son lineamientos para el ejercicio de la acreditación y la evaluación de la conformidad.

Estas actividades le permiten a ONAC estar siempre al tanto de actualizaciones, cambios o nuevos requisitos definidos a nivel mundial en materia de acreditación. En este escenario, el área de Investigación y Desarrollo es la encargada de gestionar todas las actividades relacionadas con las Cooperaciones Internacionales, así como de comunicar y apoyar la implementación, actualización y mejoramiento de los esquemas en ONAC.

Por otro lado, se realiza un **constante 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. Esto permite que ONAC mantenga siempre actualizado sus servicios de acreditación en los diferentes alcances relacionados con las regulaciones que emiten requisitos de calidad en el país. Así mismo, se participa en la construcción o actualización de dichas normativas, contribuyendo al desarrollo de temas relacionados con la evaluación de la conformidad y la acreditación.

En el año 2019, el área de Investigación y Desarrollo fortaleció la estructura de sus procedimientos, con relación a los dos enfoques vistos y en cumplimiento a la nueva versión de la norma ISO/IEC 17011, en donde se incluyó el término "idoneidad" del servicio de evaluación de la conformidad, la cual hizo replantear y fortalecer la evaluación de las actividades de evaluación de la conformidad que pueden ser sujetas a la acreditación.

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

Como parte del mejoramiento continuo en los esquemas de acreditación, ONAC participa en actividades de interés para la acreditación a nivel nacional e internacional (por medio de las Cooperaciones Internacionales de Acreditación), con el objetivo de promover el conocimiento de las buenas prácticas de acreditación internacionales para el desarrollo de la organización.

Adicionalmente, se participa en escenarios nacionales, contribuyendo a la difusión del rol del Subsistema Nacional de la Calidad -SICAL, así como la inclusión de la acreditación en diferentes sectores económicos, regulaciones nacionales y el buen uso de la evaluación de la conformidad.

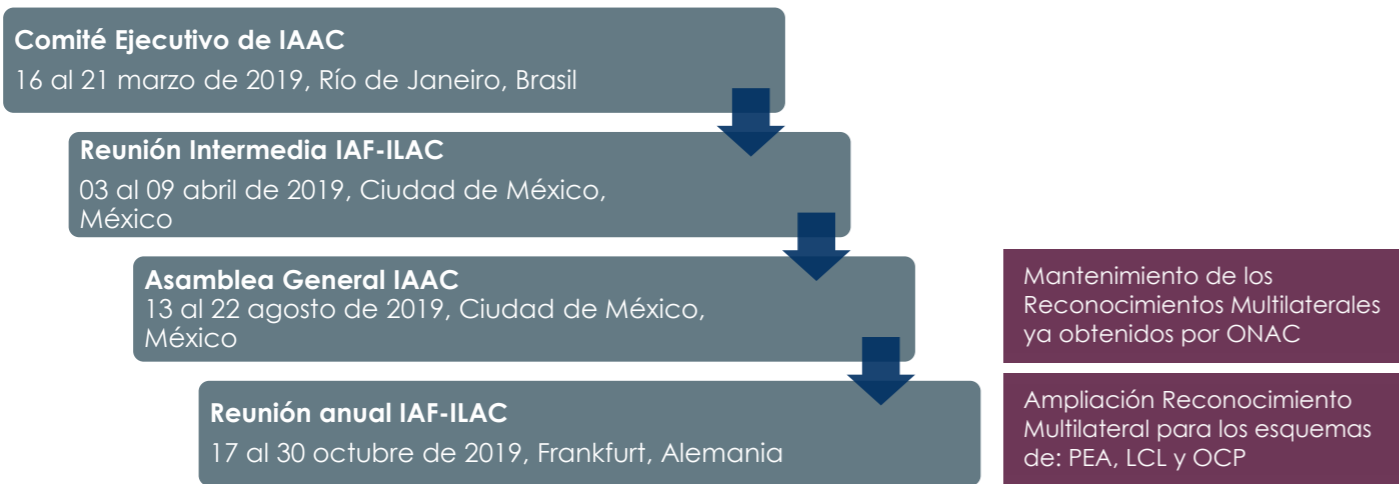
6.2.2. Participación de ONAC En Reuniones de las Cooperaciones Internacionales de Acreditación

ONAC, como miembro signatario de los acuerdos de reconocimiento de la Cooperación Inter Americana de

Acreditación (IAAC), el Foro Internacional de Acreditación (IAF) y la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC), está en la obligación de participar de forma activa en la revisión de documentos, emisión de votaciones y otras actividades como respuesta a encuestas, revisión de informes de evaluaciones pares de otros organismos de acreditación o cooperaciones regionales, revisión de la agenda de las reuniones de comités, y asamblea general, entre otras.

Adicionalmente, esta participación permite a ONAC estar al día en las discusiones de los diferentes esquemas de evaluación de la conformidad y preparado para adaptarse a los cambios que surgen de las reuniones y son establecidos a través de dichos documentos, votaciones, encuestas, entre otros.

Durante 2019, ONAC participó en estas reuniones, que tuvieron lugar en diferentes países, como se muestra a continuación:



Comité Ejecutivo de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC)

El Comité Ejecutivo de IAAC se reunió en Rio de Janeiro, Brasil, del 16 al 21 de marzo de 2019 y ONAC estuvo representado por el Director de Gestión, Desarrollo y Mejora, Ing. Ferney Chaparro Díaz.

Dentro de la agenda del evento se llevó a cabo el taller de entrenamiento para evaluadores pares de la norma ISO/IEC 17011 en su nueva versión 2017 "Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad", donde el Ing. Chaparro, fue uno de los instructores.

El taller tuvo como público objetivo a evaluadores pares con experiencia en ISO/IEC 17011 y fue desarrollado del 16 al 17 de marzo de 2019. Contó con la asistencia presencial de 38 profesionales de los organismos de acreditación de la región y 13 participantes adicionales que asistieron de forma remota. Como resultado del taller, se elaboró un documento sobre los criterios y metodologías de evaluación para llevar a cabo evaluaciones documentales para cumplir con la norma ISO/ IEC 17011: 2017, para aquellos organismos de acreditación que no tendrán la evaluación par a marzo de 2020.

En la agenda también se incluyeron, a lo largo de la semana, las reuniones del Comité Ejecutivo, del Comité de Gestión de Evaluadores Pares, del Comité MLA y del Grupo MLA, siendo destacable la presidencia de estos dos últimos, en cabeza del Director de Gestión Desarrollo y Mejora de ONAC.

Reunión Intermedia IAF-ILAC.

El Foro Internacional de Acreditación - IAF (International Accreditation Forum) y la Cooperación Internacional para la Acreditación de Laboratorios – ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) realizó la reunión intermedia de estas dos Cooperaciones, del 03 al 09 de abril de 2019 en Ciudad de México, México.

ONAC estuvo representado también por el Ing. Chaparro en calidad de Director de Gestión Desarrollo y Mejora de ONAC y presidente del Comité MLA de IAAC. En esta reunión se adelantaron diversas discusiones y reflexiones, en torno a temas referentes al ejercicio de la acreditación y de los acuerdos de reconocimiento multilateral, tanto de IAF como de ILAC, para los diferentes esquemas de acreditación, en estas discusiones se definió la manera en cómo las diferentes regiones adaptarían la actualización de la ISO/IEC 17011.

Algunas de las reuniones realizados fueron: Grupo de Trabajo Documentos Serie A (*JWG A-series workshop*), Grupo de Trabajo Reestructuración del Sistema de Evaluación Par (*JEC JTF on Rethinking Peer Evaluations*), Grupo de Trabajo en Competencias de Evaluadores de Organismos de Acreditación (*JWG A-Series JTF on AB Assessor Competence*), Discusión de la propuesta de Política ILAC para la cooperación entre los Signatarios del Acuerdo de esta cooperación.

25ª Asamblea General de IAAC, Reuniones de los Comités y Sub-Comités y Seminario de Acreditación de IAAC

En esta reunión que tuvo lugar en Ciudad de México, México del 13 al 22 de agosto de 2019, ONAC participó con la asistencia de nuestro Director Ejecutivo Alejandro Giraldo López; de nuestros Directores Técnicos, Diego Rodríguez y Mauricio Rodríguez; y del Director de Gestión Desarrollo y Mejora Ferney Chaparro, como presidente del Comité MLA de IAAC.

A continuación, se presenta un resumen de los temas relevantes tratados durante esta semana:

Capacitación a evaluadores pares

En 2019 se realizaron dos talleres para entrenamiento presencial de nuevos evaluadores pares, uno de los cuales fue realizado el 12 y 13 de agosto en México. Por parte de ONAC se logró la participación de los evaluadores Marcela Herrera, Rocío Quijano, María Teresa Mateus, Camilo Barragán y Mauricio Rodríguez. Con estas nuevas calificaciones ONAC contará con evaluadores pares en los siguientes alcances:

- Laboratorios de Ensayo
- Laboratorios de Calibración
- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión
- Organismos de Certificación de Producto
- Organismos de Certificación de Personas
- Organismos de Inspección

Temas relacionados con evaluación

Durante esta semana de reuniones, se discutieron temas relacionados con la evaluación par basada en riesgos y las técnicas y metodologías de evaluación a utilizar, de acuerdo con el riesgo analizado, así como la manera en que se está evaluando el criterio de idoneidad establecido en la cláusula 4.6.3 de la norma ISO/IEC 17011:2017, dado que se han generado No Conformidades y Preocupaciones como resultados de evaluaciones pares. Estos temas fueron asignados a los comités de IAAC para su respectivo tratamiento, propuestos desde la presidencia del Comité MLA.

En esta Asamblea los miembros votaron por el reconocimiento de ONAC para el Otorgamiento y Mantenimiento de reconocimientos multilaterales de IAAC en LAB, LAC, LCL, PEA, CPR, CSG, OCP, tal como se detalla en el capítulo II del presente informe.

Reunión y Asamblea General Conjunta IAF/ ILAC

El Foro Internacional de Acreditación - IAF (*International Accreditation Forum*) y la Cooperación Internacional para la Acreditación de Laboratorios – ILAC (*International Laboratory Accreditation Cooperation*) llevaron a cabo la Asamblea General y las reuniones de los comités y grupos de trabajo del 21 al 30 de octubre de 2019 en Frankfurt, Alemania.

ONAC estuvo representado por su Director Ejecutivo, Alejandro Giraldo López y por su Director de Gestión Desarrollo y Mejora, Ferney Chaparro, quien también asistió en calidad de presidente del Comité MLA de IAAC, en representación de dicha cooperación. En esta reunión se adelantaron diversas discusiones y reflexiones en torno a temas referentes al ejercicio de la acreditación y a los acuerdos de reconocimiento multilaterales, tanto de IAF como de ILAC, para los diferentes esquemas de acreditación.

Las reuniones en las que ONAC participo, fueron:

- Aplicaciones de los documentos de la serie A y la ISO/ IEC 17011
- Grupo de trabajo IAF certificación de sistemas de gestión (ISO / IEC 17021)
- Grupo de trabajo conjunto reestructurar las evaluaciones de pares
- Grupo de trabajo IAF certificación de producto (ISO / IEC 17065)

IAAC	IAF	ILAC	IAF / ILAC
Presidente Comité MLA / Grupo MLA: Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora	Comité MLA (MLA-C) (Multilateral Arrangement Committee): Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora Repensando Evaluaciones Pares: Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora	Comité AMC (Arrangement Management Committee): Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora	Comité Conjunto IAF/ILAC para la Serie A de documentos: Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora Grupo de trabajo conjunto Competencia de Evaluadores de OA: Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora Reuniones conjuntas documentos serie A y aplicaciones 17011: Representante IAAC, Ferney Chaparro – Director Gestión, Desarrollo y Mejora

- Comité conjunto Gestión de los Acuerdos (ILAC AMC & IAF MLA MC)
- Grupo de trabajo IAF Comportamiento fraudulento
- Comité técnico de IAF
- Grupo de trabajo conjunto competencia general del evaluador
- Comité de inspección de ILAC
- Comité de Acuerdos Multilaterales de IAF
- Comité de Acuerdos de ILAC (ARC)
- Comité de laboratorio de ILAC
- Grupo de enlace ILAC-WADA
- Comité conjunto de apoyo al desarrollo (JDSC)
- Asamblea General de IAF e ILAC

Otorgamiento de Acuerdo de Reconocimiento ILAC MRA para ONAC en el esquema de acreditación de Laboratorios Clínicos – LCL

Dado que IAAC tiene reconocimiento con ILAC para el alcance de LCL y, con base en el otorgamiento del reconocimiento internacional a ONAC en este esquema, ILAC le otorgó también a ONAC el acuerdo de reconocimiento ILAC MRA para el esquema de acreditación de laboratorios clínicos bajo la norma ISO 15189.

ROL DE PARTICIPACIÓN DE ONAC EN LAS COOPERACIONES INTERNACIONALES DE ACREDITACIÓN

En el año 2019, ONAC fue postulado y elegido para participar en los siguientes comités:

Adicionalmente, ONAC es miembro de los siguientes comités:

- Comité Técnico de IAAC.
- Subcomité de Laboratorios
- Subcomité de Organismos de Certificación
- Subcomité de Organismos de Inspección
- Subcomité de Documentación
- Subcomité de Capacitación

6.2.3. Participación en documentos emitidos por la Organización Internacional de Normalización – ISO

En el año 2019, 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:

● Tabla 6.2.2-1 Participación de ONAC en las actividades de Cooperaciones Internacionales de Acreditación

TIPO DE ACTIVIDAD	IAF		ILAC		IAAC	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Revisión y comentarios a documentos	10 de 12	16 de 17	25 de 25	18 de 18	10 de 10	3 de 3
Votaciones realizadas	18 de 19	8 de 8	11 de 11	5 de 5	26 de 26	4 de 4
Otras actividades (Encuestas, Membresías, Revisión de Informes, Nominaciones, etc.)	16 de 16	38 de 38	18 de 18	20 de 20	11 de 11	12 de 12

● Tabla 6.2.2-2 Participación de ONAC en comentarios y votaciones de las cooperaciones internacionales de IAF

INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM – IAF		
ACTIVIDAD	CÓDIGO	NOMBRE
COMENTARIOS	MD 7	IAF Mandatory Document for dealing with Fraudulent Behavior and Harmonization of Sanctions
	MD 8	IAF Mandatory Document Application of ISO/IEC 17011:2017
	MD 22	Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS) (Issue 2)
	MD X	IAF MD Criteria for the evaluation of Conformity Assessment Scheme
	MD X	Transition process for an accreditation requirement document or a certification scheme document Requirements to produce IAF MD on transitions
	PL 5	Structure of the International Accreditation Forum, Inc. (Issue 7)
	PL X	General Principles on the Use of the IAF CERTSEARCH Mark (Issue 1)
	A X	IAF/ILAC Document on Generic Competence for Accreditation Body Personnel Involved in the Accreditation Process
		IAF CERTSEARCH Mark Document (Issue 1)
		Joint IAF-OIML Assessment Procedure in the Field of Legal Metrology

VOTACIONES	MD 8	Application of ISO/IEC 17011:2017 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485) (Issue 4)
	MD 11	Extension of the Application Date for IAF MD 11:2019
	MD 22	Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of OH&SM (Issue 2)
	PL X	General Principles for the Use of the IAF CERTSEARCH Mark (Issue 1) Joint IAF-OIML Assessment Procedure in the Field of Legal Metrology

● Tabla 6.2.2-3 Participación de ONAC en comentarios y votaciones de las cooperaciones internacionales de ILAC

INTERNATIONAL LABORATORY ACCREDITATION COOPERATION - ILAC		
ACTIVIDAD	CÓDIGO	NOMBRE
Comentarios	P 4	ILAC Mutual Recognition Arrangement: Policy and Management
	P 5	ILAC Mutual Recognition Arrangement: Scope and Obligations
	P 9	ILAC Policy for Participation in Proficiency Testing Activities
	P 10	ILAC Policy for Metrological Traceability of Measurement Results
	P 14	ILAC Policy for Measurement Uncertainty in Calibration
	P 15	Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies
	P X	ILAC Policy for cooperation between ILAC Arrangement Signatories when conducting assessments outside its own economy
	R 6	Structure of the ILAC Mutual Recognition Arrangement and Procedure for Expansion of the Scope of the ILAC Arrangement
	G 3	Guidelines for Training Courses for Assessors Used by Accreditation Bodies
	G 8	Guidelines on Decision Rules and Conformity with Requirements
	G 19	Modules in a Forensic Science Process
	G 24 OIML D 10	Guidelines for the determination of recalibration intervals of measuring equipment used in testing laboratories
	G X	Guidelines for harmonization of scopes of ISO/IEC 17025 accreditation of WADA anti-doping laboratories
Votaciones		ILAC Articles of Association and Draft ILAC Bylaws
	R 6	Structure of the ILAC Mutual Recognition Arrangement and Procedure for Expansion of the Scope of the ILAC Arrangement
	P 4	ILAC Mutual Recognition Arrangement: Policy and Management
	P 5	ILAC Mutual Recognition Arrangement: Scope and Obligations
	P 8	ILAC Mutual Recognition Arrangement (Arrangement): Supplementary Requirements for the Use of Accreditation Symbols and for Claims of Accreditation
		ILAC Articles of Association and ILAC Bylaw

● Tabla 6.2.2-4 Participación de ONAC en comentarios y votaciones de documentos conjuntos IAF/ILAC

IAF / ILAC		
ACTIVIDAD	CÓDIGO	NOMBRE
Comentarios	A 1	IAF/ILAC Multi-Lateral Mutual Recognition Arrangements (Arrangements): Requirements and Procedures for Evaluation of a Regional Group
	A 6	Approval Process for IAF/ILAC A-Series Documents

● Tabla 6.2.2-5 Participación de ONAC en comentarios y votaciones de las cooperaciones internacionales de IAAC

INTER AMERICAN ACCREDITATION COOPERATION – IAAC		
ACTIVIDAD	CÓDIGO	NOMBRE
Comentarios		Metodologías de capacitación para evaluadores pares de IAAC
Votaciones		Reevaluación de ANAB después de la fecha límite
		ODAC solicitud de evaluación par
		PCN de Ecuador aplicación miembro parte interesada
		Informe de evaluación de A2LA

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

En 2019, en el Comité Técnico 21 “Evaluación de la Conformidad” de ICONTEC, del cual ONAC es presidente, se realizó el análisis y comentarios a las siguientes normas en proceso de actualización:

● Tabla 6.2.3-1 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/CD TS 17021-12	Evaluación de la Conformidad – Requisitos para los organismos que proveen auditoria y certificación de sistemas de gestión – Parte 12: Requisitos de competencia para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de relaciones colaborativas de negocios
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 17032	Evaluación de la Conformidad – Guías y ejemplos de esquemas de certificación de procesos
ISO/IEC DIS 17033	Afirmaciones éticas e información de apoyo: principios y requisitos
ISO/IEC 17040	Evaluación de la conformidad: Requisitos generales para evaluaciones pares de organismos evaluadores de la conformidad y organismos de acreditación
ISO/CD 14065	Gases de Efecto Invernadero – Requisitos para organismos de validación y verificación de gases efecto invernadero para el uso en acreditación u otras formas de reconocimiento
ISO 21043 - 3	Ciencias Forenses – Parte 3: Análisis
ISO 21043 – 4	Ciencias Forenses – Parte 4: Interpretación
ISO 21043 – 5	Ciencias Forenses – Parte 5: Reporte
ISO TS 22003	Requisitos de competencia requeridos para la auditoría y certificación de sistemas de gestión de inocuidad alimentaria
	Documento Elementos Comunes en los Estándares CASCO

Participación de ONAC en Comité Técnico de evaluación de la conformidad ISO CASCO

De otro lado, en 2019 también se realizó una gestión con ICONTEC, para que ONAC tuviera participación directa en el comité técnico internacional de evaluación de la conformidad ISO/CASCO. Con la inclusión de ONAC en este comité se podrá participar de manera más directa en las discusiones de los estándares de la serie ISO/IEC 17000 y se podrá asistir a las reuniones anuales del comité con el objetivo de llevar posiciones ante el desarrollo normativo relacionado con evaluación de la conformidad, cuya próxima reunión tendrá lugar en mayo de 2020.

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

Durante 2019, ONAC continuó gestionando el análisis y los comentarios de reglamentos técnicos y otros documen-

tos 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 2019, se participó con el análisis y comentarios de documentos emitidos por las siguientes entidades:

● Tabla 6.2.4- 1 Comentarios emitidos por ONAC para documentos de otras organizaciones

ENTIDAD	CANTIDAD DOCUMENTOS COMENTADOS
Comunidad Andina de Naciones - CAN	4
Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV	1
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN	1
Instituto Colombiano Agropecuario - ICA	2
Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC	9
Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	2
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	5
Ministerio de Minas y Energía	7
Ministerio de Salud y Protección Social	5
Ministerio de Transporte	1
Superintendencia de Industria y Comercio - SIC	5
Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC	1
Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	1

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

● Tabla 6.2.4- 2 Comentarios propuestos a Reglamentos Técnicos

ENTIDAD	NOMBRE DOCUMENTO NORMATIVO
CAN	- Propuesta de Reglamento Técnico Andino sobre Eficiencia Energética en Refrigeradores - Decisión 419 de la CAN - Resolución 1885 - Anteproyecto de Reglamento del Sistema Andino de Calidad
ANSV	Análisis de impacto normativo - Reglamentos técnicos vehiculares
DIAN	Iniciativa Consolidación Facturación y Factura Electrónica
ICA	- Requisitos para obtener la certificación en Buenas Prácticas Ganaderas BPG en la producción de leche - Requisitos y el procedimiento para el registro de los fabricantes e importadores de alimentos para animales
ICONTEC	- NTC 5833 Análisis de peligros y puntos de control críticos (HACCP) - ISO/IEC 17032 Conformity assessment -- Guidelines and examples of a certification scheme for processes - ISO 14065 "Greenhouse gases -- requirements for greenhouse gas validation and verification bodies for use in accreditation or other forms of recognition - NTC 5929-1 Revisión Técnico-Mecánica Ascensores, Escaleras Mecánicas, Andenes Móviles y Puertas Eléctricas. Parte 1: Ascensores Electromecánicos e Hidráulicos - NTC 5375 Revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes en vehículos automotores (Parte 1 a 5)
Min Ambiente	Decreto 1076 de 2015 - OVVGEI
Min CIT	- Reglamento Técnico Pilas Zinc-Carbón y Alcalinas - Proyecto de Reglamento Técnico Andino sobre Especificaciones Técnicas Microbiológicas de Productos Cosmético - Proyecto modificación Decreto 1074 de 2015 - Certificación de personas. - Resolución Derogación de la Comisión Intersectorial de Reglamentación Técnica y se establecen sus funciones
Min Minas	- Por la cual se modifican condiciones de exigibilidad del etiquetado y se aclaran algunos requisitos establecidos en el Anexo General del Reglamento Técnico de Etiquetado – RETIQ. - Metodología que determina los valores de los volúmenes máximos de combustibles líquidos - RT EDS combustibles líquidos excepto GLP - Análisis de Impacto Normativo del Reglamento Técnico – RETILAP - AIN Reglamentación técnica transporte de materiales radioactivos. - Creación de la Comisión Asesora de Reglamentos Técnicos del Ministerio de Minas y Energía
Min Salud	- Reglamento Técnico Vajillas - Reglamento Técnico Piscinas - Proyecto Resolución Manual de Acreditación Laboratorios Clínicos - RT Contenidos máximos Sodio alimentos priorizados - Proyecto de Resolución inspección, vigilancia y control de la calidad del agua para consumo humano Zonas Rurales
Min Transporte	Modificación Res 3768 de 2013: Centros de Diagnóstico Automotor
SIC	- Reglamento Técnico Medidores de Agua y Energía. - Reglamento Técnico Contenido Productos Preempacados - OIML D30 Guide for the application of ISO/IEC 17025 to the assessment LAB involved in legal metrology - AIN expost RT metrológico aplicado a básculas camioneras
CRC	Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL
SENA	NCL Competencia técnica sector gas

6.2.6. Participación en mesas de trabajo de Regulación Nacional

ONAC participa activamente en reuniones con asociaciones, gremios o representantes de OEC y otras partes inte-

resadas; 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 2019.

● Tabla 6.2.5-1. Consolidado de participación de ONAC en reuniones con partes interesadas

MES 2019	ENTIDAD PATROCINADORA	TEMÁTICA/PROPÓSITO
Enero	Ministerio de Transporte	Mesa de trabajo sobre el esquema de acreditación para CDA en torno a la resolución 5202 de 2016 del Ministerio de Transporte "Por la cual se modifica el literal k) del artículo 6 de la Resolución 3768 de 2013, derogada parcialmente por la Resolución 4304 de 2015 y modificada por la Resolución 3318 de 2015"
	ASOCDA	Reunión para la resolución de duda de la Junta Directiva de ASOCDA.
	Superintendencia de Industria y Comercio - SIC	Reunión con la SIC en torno a la reglamentación relacionada a gas natural domiciliario.
Febrero	ONU Medio Ambiente	Participación en el lanzamiento del proyecto Impulsando el Consumo Sostenible en América Latina a través de la información al consumidor y el diseño de productos.
	ONU Medio Ambiente	Apoyo ONU en desarrollo de esquemas de acreditación que apoyen la calidad en el turismo sostenible.
	ONUDI	Nuevo Programa Global de Calidad y Normas – GQSP Colombia. Es un programa a gran escala, diseñado para promover el desarrollo comercial a lo largo de cadenas de valor específicas, mediante el fortalecimiento de las instituciones y los proveedores de servicios de la infraestructura de la calidad que mejoran la capacidad de cumplimiento de los actores del sector privado, particularmente de las PYME, contribuyendo a su vez a crear una cultura de la calidad.
	Ministerio de Agricultura	Mesa de Trabajo Inocuidad del arroz, cómo la evaluación de la conformidad aporta en la inocuidad de alimentos.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ONAC	I Seminario para Latinoamérica Buenas Prácticas de Laboratorio BPL y Aceptación Mutua de Datos. Divulgación de BPL OCDE en Colombia.
	Ministerio de Agricultura ONAC	Mesa de Trabajo Inocuidad del arroz, cómo la evaluación de la conformidad aporta en la inocuidad de alimentos.
	Instituto Nacional de Salud	Reunión con la Directora General para la promoción del esquema de acreditación de laboratorios clínicos.
	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Reunión con el director del Servicio de Formación para la acreditación del SENA como organismo de certificación de personas.
	ASOSEC	Participación en el II Simposio ASOSEC - Asociación Nacional De Organismos De Evaluación De La Conformidad
	Colombia Productiva	Reunión con el gerente de Colombia Productiva, para el acercamiento de las entidades y las oportunidades de trabajo conjunto.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión con la directora de calidad y desarrollo sostenible del turismo del viceministerio de turismo del MinCIT para abordar los temas relacionados a la evaluación de la conformidad del sector turismo.
	Instituto de Metrología Alemán - PTB	Proyecto para la acreditación en Gases Efecto Invernadero – Colombia, Paraguay y Perú. Reunión de avances.

MES 2019	ENTIDAD PATROCINADORA	TEMÁTICA/PROPÓSITO
Marzo	Departamento Nacional de Planeación - DNP	Reunión de Directores Técnicos de las entidades de la Comisión MSF - Exportaciones Agrícolas a Unión Europea.
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ONAC	Revisión de la Resolución 1447 de 2018 "Por la cual se reglamenta el sistema de monitoreo, reporte y verificación de las acciones de mitigación a nivel nacional, en lo relacionado con el sistema de contabilidad de reducción y remoción de las emisiones de gases de efecto invernadero."
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible Compras Sostenibles ONAC	Reunión sobre la Alianza Ambiental de América, avances del proyecto de Etiquetado Ambiental impulsado por el PTB.
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reunión para el diseño de un programa obligatorio de reporte de emisiones de Gases Efecto Invernadero.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación en la Red Andina de Acreditación - CAN
	Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC	Mesa conjunta para plan de comunicación del Reglamento de Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL.
	ASOCARBONO	Reunión entre los directores generales de la asociación y ONAC para el acercamiento y oportunidades del sector de GEI en Colombia.
	Ecopetrol	Reunión enfocada a la acreditación para el área de izaje en los esquemas de inspección y certificación de personas.
	Superintendencia de Industria y Comercio - SIC	Mesa de trabajo para tratar las observaciones a la resolución de medidores de la SIC, y discusión sobre el esquema de certificación para el reglamento técnico de productos pre empacados.
	Universidad Nacional de Colombia	Reunión para la posible acreditación del laboratorio que realiza ensayos en de motores de combustión interna.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación en la reunión sobre alianza del pacífico - tercer mandato: firma electrónica y gobierno digital
	Ministerio de Salud y Protección Social	Mesa de trabajo conjunta para el reglamento técnico de emergencia para vajillas.
	ASOCARBONO	Participación en el primer evento gremial Asocarbono 2019, gremio en torno a la validación y verificación de gases efecto invernadero.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Revisión de la Decisión 419 "Modificación de la Decisión 376 -Sistema Andino de Normalización, Acreditación, Ensayos, Certificación Reglamentos Técnicos y Metrología" - CAN
	Instituto Nacional de Metrología - INM	Invitación y participación en el Equipo Técnico Ms. Metrología Unificación de criterios para personal de ONAC para laboratorios de calibración.
Abril	ASOCRC	Mesa de trabajo en el esquema de acreditación Centro de Reconocimiento de Conductores - CRC con los gremios ACEDAN, ACERCCAR, ASOCRC, FECOLCRC y FINOC.
	Q1A SAS	Presentación y participación en mesa interinstitucional RITEL.
	ONUDI	Participación en el taller de Teoría de Cambio - Programa Global de Calidad y Normas – GQSP Colombia

MES 2019	ENTIDAD PATROCINADORA	TEMÁTICA/PROPÓSITO
Mayo	Instituto Nacional de Metrología - INM	Participación en el Taller de Elaboración "Mapa Funcional"- Ms Metrología
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión preliminar sobre economía circular con los actores del SICAL para futuros proyectos.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Revisión de la Decisión 419 "Modificación de la Decisión 376 -Sistema Andino de Normalización, Acreditación, Ensayos, Certificación Reglamentos Técnicos y Metrología" - CAN
	ASOCDA	Reunión con la junta directiva de ASOCDA
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión de la Comisión Intersectorial de la Calidad – SICAL
	Academia	Participación en el foro de gestión de laboratorios de instituciones de educación superior llevado a cabo en Medellín
	FENALCO, INDUESA, TECNO TEST, CDA 44	Participación en la reunión del comité directivo de Fenalco, CDAs, y ONAC
	Superintendencia de Industria y Comercio -SIC	Participación en el congreso de metrología legal organizado por la SIC.
	Instituto Nacional de Metrología Alemán - PTB	Reunión Proyecto ARTICAL II - Fomento del Subsistema Nacional de la Calidad SICAL y de sus Actores en Colombia
Junio	Departamento Nacional de Planeación - DNP	Participación para la creación del Sistema de información laboratorios en el país.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación en la Red Andina de Acreditación - CAN
	Colombia Compra Eficiente	Aclaraciones uso de evaluación de la conformidad acreditada en productos, procesos o servicios, para ser aplicada en las compras públicas en Colombia.
	Universidad Nacional de Colombia	Presentación SICAL - Reclutamiento Expertos Facultad de Ingeniería y Facultad de Ciencias.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Participación en la conferencia regional contextos jurídicos de Latinoamérica liderada por Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional.
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 21 Evaluación de la Conformidad, seguimiento y avances del trabajo en ISO/CASCO:
	Instituto de Metrología Alemán - PTB	Formación huella de carbono - ISO 14067 como parte del programa de validación y verificación de gases efecto invernadero.
	ASOCRETO	Reunión con ASOSEC y ASOCRETO en torno a la acreditación de laboratorios de ensayo y las necesidades del sector construcción.
	ONAC	Mesa de diálogo con la Superintendencia de Transporte.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Revisión de la Decisión 419 "Modificación de la Decisión 376 -Sistema Andino de Normalización, Acreditación, Ensayos, Certificación Reglamentos Técnicos y Metrología" - CAN

MES 2019	ENTIDAD PATROCINADORA	TEMÁTICA/PROPÓSITO
Julio	Departamento Nacional de Planeación - DNP	Reunión Directores Técnicos de las entidades de la Comisión MSF - Exportaciones Agrícolas a Unión Europea
	Verra	Llamada Verra - Desarrollo de esquema para validación/verificación de Gases Efecto Invernadero
	Ministerio de Salud y Protección Social	Posible inclusión de la evaluación de la conformidad en el reglamento etiquetado nutricional.
	ASOSEC	Reunión para el seguimiento a esquemas de acreditación
	Ministerio de Comercio Industria y Turismo	Reunión con el ministerio para buscar estrategias de apoyo a laboratorios para la acreditación
	OTIS	Reunión actualización normativa del sistema de transporte vertical, alcance de acreditación para organismos de inspección.
Agosto	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Participación en la definición de estrategias de re activación Sello Ambiental Colombiano - Certificación y Acreditación en el país.
	Instituto de Metrología Alemán - PTB	Proyecto Etiquetado Ambiental – Colombia, Costa Rica y México. Seguimiento y avances del proyecto.
	ICONTEC	Participación en el Comité Técnico 14 Gestión Ambiental. Seguimiento y avances del comité espejo de ISO
	ONUDI	Nuevo Programa Global de Calidad y Normas para Colombia – GQSP Entrevista a la coordinación sectorial de laboratorios de ensayo de ONAC.
	Universidad del Valle	Participación en el foro IES UNIVALLE – Gestión y Conocimiento Promoción de Laboratorios de Instituciones de Educación Superior.
	Departamento Nacional de Planeación - DNP	Participación de ONAC en la política de laboratorios CONPES 3957
	Responsabilidad Integral Colombia	Participación en la jornada técnica gestión de sitios contaminados
	DIJIN	Mesa de trabajo sobre laboratorios de informática forense, posible nueva área de acreditación.
	Universidad Externado	Reunión para la presentación de los esquemas de acreditación que gestiona la Dirección Técnica Nacional.
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Participación en la primera jornada de economía circular para el sector agropecuario.
	ONAC	Mesa de trabajo para alcances forenses con entidades como Fiscalía, Policía, y Medicina Legal para estudio de actualización de normas ISO en dicho sector.

MES 2019	ENTIDAD PATROCINADORA	TEMÁTICA/PROPÓSITO
Septiem- bre	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reunión sobre la Alianza Ambiental de América, seguimiento y avances del proyecto impulsado por el PTB en Colombia.
	ONUDI	Participación en el cierre del Programa GEF/UPME/ONUDI, en el que ONAC participó activamente.
	Instituto de Metrología Alemán - PTB	Participación en el taller de planeación sobre el proyecto de Economía Circular.
	Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC	Mesa conjunta para plan de comunicación del Reglamento de Redes Internas de Telecomunicaciones – RITEL.
	Colombia Productiva	Participación en Webinar MARO - Mapa Regional de Oportunidades. Conocimiento de la herramienta construida por Colombia Productiva.
	Instituto Colombiano Agropecuario - ICA	Participación en reunión de preparación para auditoria de Unión Europea a Colombia para Banano y Granadilla.
	Green North	Reunión Green North – Posibles desarrollos de nuevas áreas de acreditación para la evaluación de la conformidad en el sector del Cannabis Medicinal.
	DIAN	Mesa de Trabajo Iniciativa Facturación Electrónica - Firma Digital y Electrónica. Resolución propuesta por la DIAN que involucra la evaluación de la conformidad para Entidades de Certificación Digital (ECD).
	ONUDI	Participación de ONAC en la presentación del Programa Nacional de Monitoreo BPL OCDE en Divulgación del Programa Global de Calidad y Normas - GQSP Colombia.
	KOIKA	Participación en el curso KOIKA – Mejora de políticas públicas para la industria automotriz.
	Corporación Colombia Internacional - CCI	Reunión CCI – ONAC en torno al esquema de acreditación para inocuidad de alimentos y su cadena productiva, Global GAP.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Revisión de la Decisión 419 "Modificación de la Decisión 376 -Sistema Andino de Normalización, Acreditación, Ensayos, Certificación Reglamentos Técnicos y Metrología" - CAN
	Colombia Productiva	Participación de ONAC en la metodología y lanzamiento del Premio Colombiano de la Calidad.
	ONUDI	Reunión para la planeación en la formación de Sistema de Gestión de la Energía (SGEn), y la norma de competencia laboral para el implementador de dicho sistema.
	Aequilibria	Participación de ONAC en el Webinar ISO 14064-3 Aplicación Huella de Carbono
	SICAL	Participación en la Comisión Intersectorial de la Calidad
	ACEDAN	Participación de ONAC en el Congreso ACEDAN para el esquema de acreditación de centros de diagnóstico automotor- CDA
	Agencia Nacional de Seguridad Vial	Reunión sobre la acreditación para centros de reconocimiento de conductores.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión con ONAC sobre el estado de evaluación de la conformidad para los reglamentos técnicos de pinturas y barras corrugadas, como parte del análisis de impacto normativo.

MES 2019	ENTIDAD PATROCINADORA	TEMÁTICA/PROPÓSITO
Octubre	Ministerio de Energía	Participación de ONAC en el Taller Propuesta de Modificación RETIE – Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas.
	ASOCARBONO -ASOSEC	Reunión ASOCEC y Asocarbono sobre las expectativas del sector y la acreditación de organismos de verificación y validación de gases efecto invernadero.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión con el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA, con el fin de evaluar las dobles acreditaciones y/o certificaciones que emite la entidad y su posible homologación con las certificaciones acreditadas que existen en el país.
	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Reunión con el INVIMA, con el fin de evaluar las dobles acreditaciones y/o certificaciones que emite la entidad y su posible homologación con las certificaciones acreditadas que existen en el país.
	FENALCO	Participación de ONAC en el Congreso FENALCO para el esquema de acreditación de centros de diagnóstico automotor- CDA
	Agencia Nacional de Seguridad Vial	Reunión con ONAC sobre la inclusión de la evaluación de la conformidad en la reglamentación técnica.
	Agencia Nacional de Seguridad Vial y Ministerio de Transporte	Reunión entorno a la conversión de fuente energética.
	Ministerio de Energía	Reunión con ONAC sobre el reglamento técnico de exploración costa afuera <i>Offshore</i> y la inclusión de la evaluación de la conformidad.
	Ministerio de Energía	Reunión con ONAC sobre el reglamento técnico estaciones de servicio de combustible líquido, y la inclusión de la evaluación de la conformidad.
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Reunión Comité Directivo ICSAL – Proyecto ONU Medio Ambiente Iniciativas para el Consumo Sostenible en América Latina.
	Agencia Nacional de Seguridad Vial - ANSV	Reunión para la explicación del SICAL, el funcionamiento de los acuerdos de reconocimiento, y los esquemas de acreditación que hacen parte de la oferta de servicios de ONAC.
	Ministerio de Salud	Reunión con ONAC sobre la reglamentación en Buenas Prácticas de Manufactura para Dispositivos Médicos, y la inclusión de la evaluación de la conformidad.
	Cámara Colombiana de Energía	Participación en el conversatorio sobre el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE.
	Universidad del Quindío	Participación en el Foro IES UNIQUINDÍO Gestión y Conocimiento Promoción de Laboratorios de Instituciones de Educación Superior
	Universidad Libre	Cátedra sobre SICAL en el marco del diplomado desarrollado por ICONTEC.
	Cámara Ambiental del Plástico	Reunión en torno a la evaluación de la conformidad en la biodegradabilidad del plástico.
	Acoplásticos	Reunión para abordar el tema de la evaluación de la conformidad, como: Ensayos para determinar características de pinturas, y la certificación de tuberías, envases y empaques.
	Responsabilidad Integral Colombia	Invitación al workshop sobre los retos de la industria química colombiana.

MES 2019	ENTIDAD PATROCINADORA	TEMÁTICA/PROPÓSITO
Noviembre	CAN	Comité Andino de la Calidad - Decisión 419
	VERRA	Evento Verra - Esquema OVV GEI (Público)
	VERRA	Formación Verra - Esquema OVV GEI (Interno)
	Min Salud	RT Sodio - Min Salud
	Embajada Suecia	EXPLORATORY MISSION - NATIONAL BOARD OF TRADE SWEDEN
	Tea Corner	How to implement a harmonized calculation and reduction of the carbon footprint of organizations?
	Min CIT	Aclaraciones objetivo reuniones CAN
	Min Agricultura	Avances y retos de la Estrategia Nacional para la Cadena de Cacao
	ICONTEC	Foro ICONTEC Gestión Cambio Climático
	Min CIT	RT CAN Requisitos Microbiológicos de Productos Cosméticos
	ONUDI	Evento ONUDI - ISO 50001 SGen (Público)
	ICONTEC	Gestión de la innovación y del conocimiento
	ONUDI	Evento ONUDI - ISO 50001 SGen (Interno)
	ONU Medio Ambiente	Taller Etiquetado Ambiental
Diciembre	ICONTEC	CT 21 "Evaluación de la Conformidad"
	Min CIT	Comité Andino de la Calidad - Decisión 506
	OCDE	Pre-Visita OCDE - BPL
	KOICA	Proyecto Sector Astillero KOICA
	ANSV	Comentarios Reglamentos Técnicos Vehiculares - ANSV
	ICONTEC	Comité Técnico Cannabis
	KOICA	Visita KOICA a ONAC - Proyecto automotor
	KOICA	Workshop for improvement of public policies for the automotive industry - KOICA

6.2.7. 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 Organización 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 2019 se cuentan los eventos que se muestran en la Tabla 6.2.6-1.

● Tabla 6.2.6-1 Participación de ONAC en eventos

REALIZADOR DEL EVENTO	NOMBRE	FECHA Y LUGAR
ONU Medio Ambiente	Lanzamiento Proyecto Impulsando el Consumo Sostenible en América Latina a través de la información al consumidor y el diseño de productos	4-6 de febrero 2019 San José – Costa Rica
ONU Medio Ambiente	Apoyo desarrollo de esquemas de acreditación que apoyen la calidad en el turismo sostenible	7 febrero 2019 Bogotá
ONUDI - Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial	Nuevo Programa Global de Calidad y Normas para Colombia – GQSP	27 febrero2019 Bogotá
ONU Medio Ambiente	Taller etiquetado ambiental – Alianza Ambiental Américas	9 – 13 septiembre 2019 México
PTB	Taller economía circular	4 octubre 2019 Bogotá

6.3. 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 subalcanes, con el fin de atender necesidades de los usuarios y tendencias identificadas en el mercado.

Énfasis en Nuevos Mercados

En el 2019, ONAC hizo especial énfasis en una gestión tendiente a la 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 reconocimiento internacional. Parágrafo 2° 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.
- Quién 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, 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, a 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 6.3-1 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 ya 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

En 2019 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 6.3-2 Nuevas áreas por esquemas de acreditación**

Esquema de Acreditación	Nueva área	Descripción
Laboratorio de Calibración – ISO/IEC 17025	Calibración de fotómetros para medidores de ozono	Este alcance atiende necesidades y obligaciones en materia de calidad del aire de la comunidad y de las entidades del sector público y privado, que generen acciones de mejoramiento ambiental. Para estos casos, el fotómetro es de importancia crítica para la determinación de ozono y, por ende, de los parámetros de calidad del aire.
Laboratorio de Calibración – ISO/IEC 17025	Calibración de canaletas Parshall para medición de caudal	Este servicio surge para dar cumplimiento a regulaciones nacionales con el fin de atender la necesidad de hacer un uso eficiente del recurso hídrico y realizar un análisis de consumos en procesos críticos.

Esquema de Acreditación	Nueva área	Descripción
Laboratorio de Ensayo – ISO/IEC 17025	Ensayos en datación Uranio-Plomo (U/Pb) en circones y rocas	La implementación de datación Uranio-Plomo es un método geocronológico con el propósito de ser empleado en la determinación de edades de circones, debido a la abundancia de minerales con altos contenidos de uranio en la mayoría de los tipos de rocas.
Laboratorio de Ensayo – ISO/IEC 17025	Determinaciones isotópicas en agua, carbones y suelos	Consiste en la determinación de isótopos estables en agua líquida por medio de la técnica de espectroscopía. Este alcance de acreditación es ideal para una amplia variedad de aplicaciones de la ciencia hidrológica, analítica y biológica.
Laboratorio de Ensayo – ISO/IEC 17025	Ensayos físicos y mecánicos en juguetes	Como parte de la promoción del cumplimiento del reglamento técnico de juguetes destinados al uso humano en Colombia, se acredita la competencia en la realización de ensayos físicos y mecánicos en juguetes.
Certificación de Personas – ISO/IEC 17024	Examinador Poligráfico, Examinador Poligráfico Profesional, y Examinador Poligráfico Gubernamental.	Es un esquema para demostrar la competencia de una persona en términos de conocimientos, habilidades y aptitudes para emitir informes de credibilidad de otra persona luego de realizar los respectivos análisis, según su técnica. Tiene aplicación y alto impacto en entidades públicas y privadas, y en el sistema de administración de justicia.
Certificación de Personas – ISO/IEC 17024	Agentes de Tránsito y Seguridad Vial	Creado con el fin de que cada una de las actuaciones que se realicen a lo largo del desempeño del agente comprenda toda la normatividad relacionada con la actividad de tránsito y transporte en Colombia, para ejercer funciones preventivas, educativas, asistenciales, de control, regulación y seguridad vial.
Certificación de Personas – ISO/IEC 17024	Persona Competente para Monitorear Sistemas de Seguridad, Persona Competente para Supervisar Servicios de Seguridad, y Persona Competente para Controlar Accesos en Vigilancia	Implica asegurar la competencia física e intelectual de empleados de seguridad y vigilancia privada, para establecimientos industriales y comerciales y entidades del gobierno, con el fin de proteger la propiedad y las personas realizando monitoreo, supervisión y control.
Certificación de Personas – ISO/IEC 17024	Persona Competente en la Orientación de Formación Presencial, y Persona Competente en la Orientación de Formación a Distancia	Creado para certificar la competencia en la planeación, ejecución, evaluación y estructuración de un proceso formativo presencial o a distancia.
Certificación de Sistemas de Gestión – ISO/IEC 17021-1	Sistema de Gestión de Inocuidad de Alimentos FSSC 2200	Es un esquema de certificación privado de Sistemas de Gestión de Inocuidad Alimentaria reconocido por la Iniciativa Global de Seguridad Alimentaria (GFSI), se basa en normas ISO existentes y proporciona un marco para administrar eficazmente las responsabilidades de calidad y seguridad alimentaria.
Certificación de Sistemas de Gestión – ISO/IEC 17021-1	Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001)	Pretende que la organización adopte una política antisoborno, capacite a su personal, realice evaluaciones de riesgos e implemente controles financieros y comerciales para la gestión de los proyectos y socios de la organización.
Certificación de Sistemas de Gestión – ISO/IEC 17021-1	Sistema de Gestión para Operaciones de Seguridad Privada (ISO 18788)	Este servicio busca apoyar a las empresas de seguridad a brindar confianza en la realización de sus operaciones, con compromiso hacia el respeto de los derechos humanos y sus partes interesadas, a través de la certificación del sistema de gestión basado en la norma ISO 18788.

Avances en proyectos para nuevos servicios

El segundo bimestre de 2020, la coordinación de investigación y proyectos 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 55001- Gestión de Activos. Esta norma se centra en el desarrollo de un sistema de gestión para el ciclo de vida de los activos, el cual permite su optimización y reduce el costo total de propiedad mientras que ayuda a las organizaciones a cumplir con los requisitos de seguridad y rendimiento necesarios.

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.

Acreditación para Certificación de Productos, Procesos o Servicios

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, 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.

Encuesta para la identificación de necesidades de servicios de acreditación

En el mes de octubre de 2019, la Coordinación de Investigación y Proyectos, en conjunto con el Área de Comu-

nicaciones y Relacionamento publicó la encuesta sobre necesidades de mercado para el desarrollo de nuevos servicios de acreditación. Esta encuesta está dirigida a personal interno de ONAC, entidades del SICAL, organismos de evaluación de la conformidad, entidades gubernamentales, organizaciones privadas, industria, academia y demás públicos interesados en la evaluación de la conformidad; y tiene el propósito de conocer y priorizar el desarrollo de nuevos servicios para suplir necesidades y general el plan de trabajo para el siguiente año.

Adicionalmente, ONAC tiene en el radar el desarrollo de las siguientes áreas de acreditación, los cuales se incluirán en el plan de trabajo para el año 2020.

- Productores de materiales de referencia bajo la norma ISO/IEC 17034, como nuevo esquema de acreditación.
- Organismos de validación y verificación bajo la norma ISO/IEC 17029, como nuevo esquema de acreditación.
- Esquema CORSIA (*Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation*), como nuevo subalcances para organismos de validación y verificación en gases efecto invernadero.
- Sistema de Calidad Aeroespacial AS 9100, como nuevo subalcances para organismos de certificación de sistemas de gestión.
- Organismos de Certificación de Etiquetas Ambientales Tipo 1 y Tipo 3
- Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión de Inocuidad Alimentaria bajo FSMA (Ley de Modernización de Inocuidad de los Alimentos)

6.3.1. 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, ries-

gos, aseguramiento de calidad y aceptación de resultados de los proyectos.

En el año 2019, se desarrollaron los siguientes proyectos:

● Tabla 6.3.1-1. Proyectos que se ejecutaron durante el año 2019

Proyecto	Estado	Propósito
Minerva	Finalizado	Actualización de los documentos: la identificación de las necesidades de creación y actualización de documentos con cada una de las áreas de ONAC, la priorización, planificación de la elaboración, revisión y aprobación, hasta la socialización y confirmación de entendimiento.
Gestión de los Acuerdos de Reconocimiento	Finalizado	Asegurar los acuerdos de reconocimiento y sus extensiones considerando la actualización de la norma ISO/IEC 17011.
SIPSO – Sistema de Información para la Prestación del Servicio de acreditación ONAC	Etapas 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.

Así mismo, el comité aprobador de proyectos y programas de ONAC, mecanismo de coordinación encargado de avalar el inicio de los proyectos y tomar decisiones sobre estos, con base en los informes de seguimiento, en el

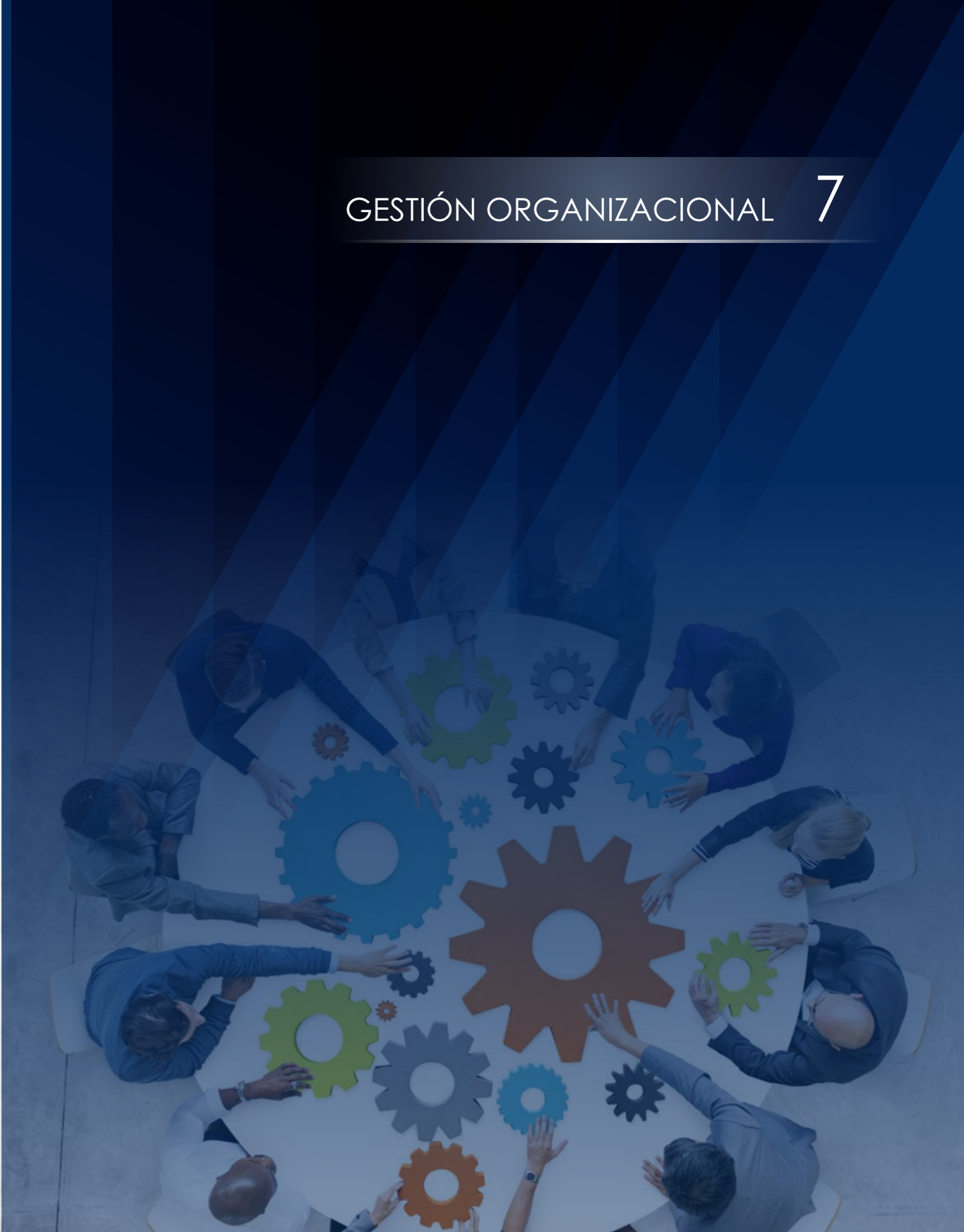
mes de noviembre de 2019 aprobó tres nuevos proyectos para desarrollar en el año 2020, como se muestra en la siguiente Tabla.

● Tabla 6.3.1-2 Proyectos 2020

Proyecto	Estado	Propósito
Minerva 2.0	Etapas de Inicio	Elaborar y divulgar los documentos que no se encuentran en el Sistema de Gestión de ONAC. En este proyecto contemplaremos las etapas de elaboración, revisión y divulgación de la documentación de los procesos que no se encuentren incluidos en el Sistema de Gestión actualmente, partiendo del análisis de brechas respecto al proyecto ROCC. También incluirá la documentación nueva generada del proyecto de Implementación de la ISO/IEC 17011:2017 en la Dirección Técnica Nacional.
Formación y Entrenamiento de Líderes	Etapas de Inicio	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. Este proyecto comprende el desarrollo e implementación del programa de formación, entrenamiento y evaluación de la competencia para nuevos evaluadores líderes de ONAC.

Proyecto	Estado	Propósito
Implementación de la ISO/IEC 17011:2017 en la Dirección Técnica Nacional	Etapa de Inicio	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.

GESTIÓN ORGANIZACIONAL 7



7.1. GESTIÓN HUMANA

Durante el 2019, la gestión del talento humano al interior de ONAC enfrentó varios retos que implicaron cambios dentro de la estructura organizacional, como lo fue la escisión de la Coordinación de Gestión Humana, que también administraba la gestión de competencias, convirtiéndose en dos áreas independientes.

Dicho cambio estuvo motivado por la necesidad de fortalecer la gestión de competencias dentro de la organización, de cara a la implementación de la norma ISO/IEC 17011: 2017, cuyos requisitos demandan un especial énfasis en las competencias del personal del organismo; y la atención de la Evaluación Par, en mayo de 2019 que, naturalmente evaluaría de forma enfática dichos requisitos.

Por otra parte, en 2019, nuestra planta de personal tuvo el crecimiento esperado, de acuerdo lo previsto en el diseño de estructura de planta propuesto en 2017 por el proyecto ROCC (Renovación Organizacional para la Confianza en la Calidad) y cuya implementación se programó gradualmente para no impactar abruptamente el flujo de egreso.

Se destaca la creación de un nuevo tipo de cargo dentro de la estructura organizacional, el de Analista, que se encuentra entre los cargos de Asistente y Profesional y cuyo propósito es cubrir necesidades de la operación que demandan una capacidad de decisión mayor a la de los asistentes.

Considerando el ingreso de nuevos colaboradores en 2019, se programaron inducciones periódicas, para dar a conocer los lineamientos estratégicos del Organismo y conceptos generales sobre la actividad de acreditación, la participación internacional de ONAC y su rol como parte del Subsistema Nacional de la Calidad.

También se diseñó e implementó el PIL (Plan de Incentivos Laborales), que recoge todos los beneficios a los que tiene derecho cada uno de los colaboradores que pertenecen a ONAC.

Con el fin de evaluar la percepción de los colaboradores se tomó la decisión de aplicar la medición de clima organización al interior de la compañía, el cual cuenta con las siguientes características:

- Permite identificar claramente los puntos críticos donde una empresa o entidad requiere intervenir. Enfocado en el mejoramiento de la calidad de vida, la armonía en las relaciones personales y la productividad.
- Conocer los valores de la organización que conforman la forma de sentir y pensar de sus integrantes.
- Tiene como fin proponer alternativas de intervención a corto, mediano y largo plazo.
- Permite prever problemas de desarrollo antes de que afecte la productividad o el ambiente laboral.
- Permite realizar seguimiento a los programas de intervención que se llevan a cabo.
- Permite realizar una evaluación externa que permite obtener resultados con un grado mayor de objetividad.

7.1.1. Estructura de planta

A continuación, se relaciona la distribución de la estructura de ONAC, con corte al cierre de diciembre de 2019, incluyendo los cargos temporales:

● Tabla 7.1.1-1 Distribución de la planta de personal de ONAC

ÁREA	CARGOS	No. CARGOS		TEMPORALES
		INDEFINIDOS		
		Ocupados	Vacantes	
EJECUTIVA	Director Ejecutivo	1		
	Asesor	1		
	Jefes	2	1	
	Profesional Experto	3		
	Profesional de Apoyo	2		
	Analista	1	1	
	Asistentes	8		
TOTAL DIRECCIÓN EJECUTIVA		18	2	0
GESTIÓN	Directores	1		
DESARROLLO Y MEJORA	Coordinadores	2	1	
	Profesionales Expertos	2	2	
	Profesionales de Apoyo	2	1	
	Analista	1		
	Asistentes	1		
TOTAL DIRECCIÓN DE GESTIÓN, DESARROLLO Y MEJORA		9	4	0
ADMINISTRATIVA	Director	1		
Y FINANCIERA	Coordinadores	3	1	
	Profesional	1		
	Analista	1		
	Asistentes	12		
	Auxiliares	3		3
TOTAL DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		21	1	3
DIRECCIÓN	Directores	2		
TÉCNICA	Coordinadores	7		
	Evaluadores	9		
	Profesionales Expertos	4		
	Profesional de Apoyo	8		1
	Analista	4		
	Asistentes	12		
TOTAL DIRECCIÓN TECNICA		46	0	1
TOTAL PLANTA		94	7	4
		101		4

A diciembre 31 de 2019, el poblamiento de las posiciones aprobadas en planta de personal del Organismo tuvo un cubrimiento del 93%, restando 7 posiciones por proveer, las cuales se cubrirán entre los meses de enero y febrero del año 2020.

7.1.2. Atracción y Retención del personal ONAC

Durante la vigencia, se realizaron 53 procesos de selección con el fin de cubrir las posiciones vacantes y completar así la estructura organizacional y los cargos temporales pertenecientes a los grupos de trabajo para atender los diferentes proyectos desarrollados a lo largo del año.

Con el propósito de continuar brindando a los colaboradores de la Corporación oportunidades de crecimiento y desarrollo, durante el 2019 también se llevaron a cabo procesos de promoción y ascenso que tuvieron como resultado la promoción de 20 colaboradores a cargos del plan carrera, y otros 2 casos cuyo traslado significó un cambio de rol y la oportunidad de gestionar al interior de la organización el conocimiento.

7.1.3. Bienestar y Calidad de Vida – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

El **Plan de Bienestar** tuvo como objetivo principal propiciar condiciones en el ambiente laboral que beneficiaron la calidad de vida de los colaboradores del Organismo, favoreciendo la productividad, el desarrollo integral del colaborador, el mejoramiento de su calidad de vida y el de su familia a través de la implementación de actividades recreativas, lúdicas, deportivas, de salud y aprendizaje encaminadas al bienestar emocional, psicosocial y físico del colaborador.

Las **actividades enfocadas al espacio social y de interacción entre compañeros**, permitieron fortalecer los niveles de satisfacción, sentido de pertenencia y trabajo en equipo en la realización de labores diarias en el Organismo. Bajo este escenario, se generaron espacios para celebrar el día de la mujer y del hombre disfrutando de un agradable espacio de risas y juegos; la celebración de los cumpleaños cada mes; y las actividades de reconocimiento de la entidad.

Para celebrar el día del amor y la amistad se invitó a los colaboradores a una tarde de bolos, consiguiendo la participación de prácticamente la totalidad colaboradores y

resaltando con ello los valores y cualidades de los demás compañeros.

También se llevó a cabo la celebración de Halloween donde se invitó a los colaboradores a participar en un concurso de comparsas y disfraces, promoviendo su creatividad e identidad.

Con apoyo de nuestra caja de compensación familiar, tuvimos la oportunidad de compartir dos días en familia. Fue así como el 6 de julio tuvo lugar nuestra primera celebración del “Día de la Familia ONAC” y el 16 de noviembre la segunda celebración con el mismo motivo, para lo cual se desarrollaron actividades recreativas, en donde se convocó a todos los colaboradores y sus familias fuera de las instalaciones de ONAC, en esta oportunidad la unidad familiar, el ambiente de alegría y recreativo fueron los protagonistas.

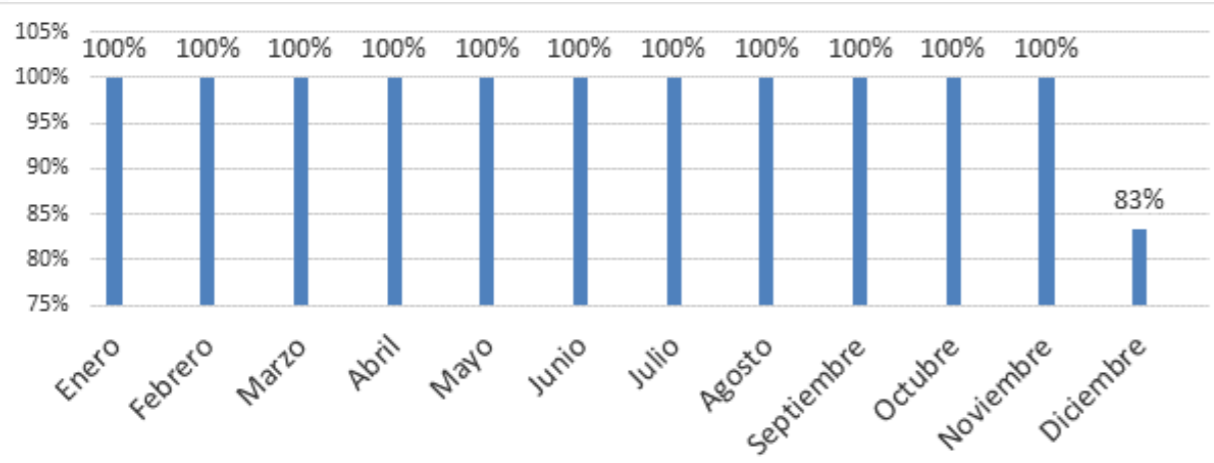
En el mes de septiembre varios de los colaboradores participaron en la carrera de la mujer, para lo cual la empresa tuvo un papel importante a la hora de motivar al personal a inscribirse y generar espacios de entrenamiento para promover hábitos de vida saludables.

Para el cierre de año, ONAC generó un espacio en donde además de disfrutar de una tarde fuera de las oficinas, se realizó un especial reconocimiento a los colaboradores por los logros alcanzados, respecto al cual muchos de ellos expresaron no solo su satisfacción sino agradecimiento por un gran año.

En el **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo** se ejecutaron las acciones propuestas en el plan anual del año 2019 manteniendo la implementación de actividades encaminadas a mejorar la calidad de vida laboral, a reducir los riesgos existentes en el Organismo, contribuyendo con esto a la disminución de accidentes de trabajo o enfermedades laborales y asegurando el bienestar físico y psicológico de los colaboradores del Organismo.

Como parte de las acciones adelantadas desde seguridad y salud en el trabajo se incluyeron actividades de salud física, como las pausas activas físicas y mentales durante la jornada laboral, jornadas de capacitación en temas relacionados con trabajo en equipo, comunicación asertiva, resolución de conflictos, relaciones interpersonales y manejo del estrés contribuyendo a las acciones de mejora propuestas en el programa de riesgo psicosocial.

● Tabla 7.1.3- 1 Porcentaje de cumplimiento mensual plan anual de trabajo en Seguridad y Salud de Trabajo



También se realizaron actividades de análisis y seguimiento a los resultados de exámenes médicos realizados al personal por el proveedor seleccionado, con el fin de tener conocimiento de personal sintomático y poder identificar los potenciales riesgos a los que pudieran estar expuestos dentro de las funciones inherentes a su cargo e intervenir de forma efectiva, paralelamente se realizó una línea basal para identificar los desórdenes musculo esqueléticos, relacionados con el trabajo y el impacto sobre la calidad de vida de los colaboradores y su productividad definiendo estrategias para implementar prácticas seguras en los casos críticos.

La **semana de la salud** también fue protagonista en el mes de julio, donde se gestionaron diferentes actividades tales como el desayuno saludable, la brigada de salud oral y salud visual, spa facial, tamizaje cardiovascular y masaje en espalda y manos. Además, se desarrollaron talleres con enfoque en manejo de estrés laboral, nutrición y hábitos saludables, cuidado de manos y espalda, campaña visual, alteraciones osteomusculares y ludo pausa.

De otro lado, se adelantaron actividades con el Copasst (Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo), enfocadas a temas relacionados con los riesgos existentes en el Organismo. Tanto el Copasst como el de Conviven-

cia Laboral continuaron realizando las reuniones periódicas para desarrollar acciones en pro de los trabajadores. Dentro del plan de formación planeado se desarrollaron capacitaciones acerca de las funciones y responsabilidades, investigación de incidentes y accidentes de trabajo e inspecciones de seguridad para el Copasst. Para el Comité de Convivencia Laboral se llevaron a cabo capacitaciones acerca de las generalidades de la Ley 1010 modalidades de acoso laboral, prevención de acoso y resolución de conflicto, implicaciones jurídicas y prácticas de ley de acoso laboral.

El equipo de brigada también fue capacitado en temas específicos de primeros auxilios, evacuación de instalaciones, manejo y control de fuego y algunos de los integrantes de la brigada participaron la pista de entrenamiento donde reforzaron conceptos teóricos.

Todos los colaboradores participaron en el **Simulacro De Evacuación Distrital** el 2 de octubre del 2019 a las 09:00 a.m., en conjunto con la brigada del edificio T7T8 y al terminar el ejercicio y generar el informe el resultado de este fue muy favorable ya que el tiempo de evacuación, con relación al año anterior, fue menor y en general la población evacuada participó de manera tranquila y pausada, atendiendo las instrucciones del equipo de brigada hasta el punto de encuentro.

● Tabla 7.1.3- 3 Informe del simulacro

Descripción	2018
Personas que evacuaron	89
Personas atrapadas	3
Visitantes	2
Tiempo de evacuación piso (min)	5 minutos 27"
Tiempo de evacuación edificio (min)	8 minutos 30"
Tiempo retorno (min)	21

Por último, conforme a la resolución 0312 del 2019 se realizó la autoevaluación obteniendo un 90% sobre un 100% de ejecución y se estableció un nivel de evaluación aceptable, pues aún no se cuenta con tablas de retención documental para el Sistema de Gestión de SST, no se realizó la respectiva evaluación de perfiles nuevos en la estructura organizativa para que fueran evaluados por el médico de la IPS para que fueran incluidos dentro del profesio-grama, se deben implementar acciones específicas para temas relacionados con los estilos de vida y entornos saludables (controles tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros), al interior de la compañía, a la fecha de elaboración de este informe, no se había adelantado una auditoría anual y aunque se tiene implementado el manual de gestión contractual por parte de la organización, en este no se hace mención a los requerimientos solicitados de Seguridad y Salud en el Trabajo, por tal motivo se deben generar estrategias para dar cumplimiento al porcentaje faltante y/o garantizar el cumplimiento de las actividades planeadas.

7.1.4. Clima Organizacional, uno de los atributos más positivos de ONAC

Para ONAC es muy importante conocer la forma de sentir y pensar de sus colaboradores, razón por la cual se decidió aplicar la encuesta de clima organizacional, con el fin de identificar los puntos críticos donde la organización podría intervenir, manteniendo siempre un enfoque en el mejoramiento de la calidad de vida, la armonía en las relaciones personales y la productividad.

El proceso para la contratación de este servicio de acompañamiento, se inició en diciembre del 2019, coincidiendo

la entrega de los resultados de la encuesta con el momento de cierre de elaboración de este informe. Dichos resultados además de llegar muy a tiempo para ser incluidos en este informe fueron gratamente positivos, razón por la cual quisimos compartirlos aquí.

Para entender mejor este instrumento, es preciso explicar cómo está estructurado, evaluando los niveles a diferentes niveles la interacción y percepción de los colaboradores, para lo cual se consideraron los siguientes componentes:



Macroclima

Percepciones de la organización en su imagen conjunta



Microclima

Percepciones de su equipo de trabajo e interacción con otros equipos



Clima personal

Percepciones en cuanto al proceder individual dentro de la entidad

Los componentes ya mencionados son cruzados con dimensiones y subdimensiones, que definen aspectos específicos de la dinámica interna de la organización y, por ende, del clima organizacional. A continuación, se describen las dimensiones y subdimensiones:

Dimensiones

Comportamiento organizacional	Percepción de las actitudes que los integrantes muestran en su organización, que se perciben a través de las interacciones y conductas hacia sus compañeros y sus labores.	<ul style="list-style-type: none">MotivaciónComunicaciónRelaciones interpersonales
Estructura organizacional	Sistemas formales (normas y procedimientos) que regulan el desarrollo del trabajo. Conjunto de interacciones y coordinación entre los medios, los procesos y el componente humano de la organización, que permite el logro de sus propósitos sociales.	<ul style="list-style-type: none">FuncionamientoCondiciones de trabajoEstímulo al desarrollo
Estilos de dirección	Formas en las que se adoptan las prácticas de dirección en la organización para guiar y/o orientar las acciones, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.	<ul style="list-style-type: none">Trabajo en equipoParticipaciónSolución de ProblemasTransformacional, transaccional y pasivo

Subdimensiones

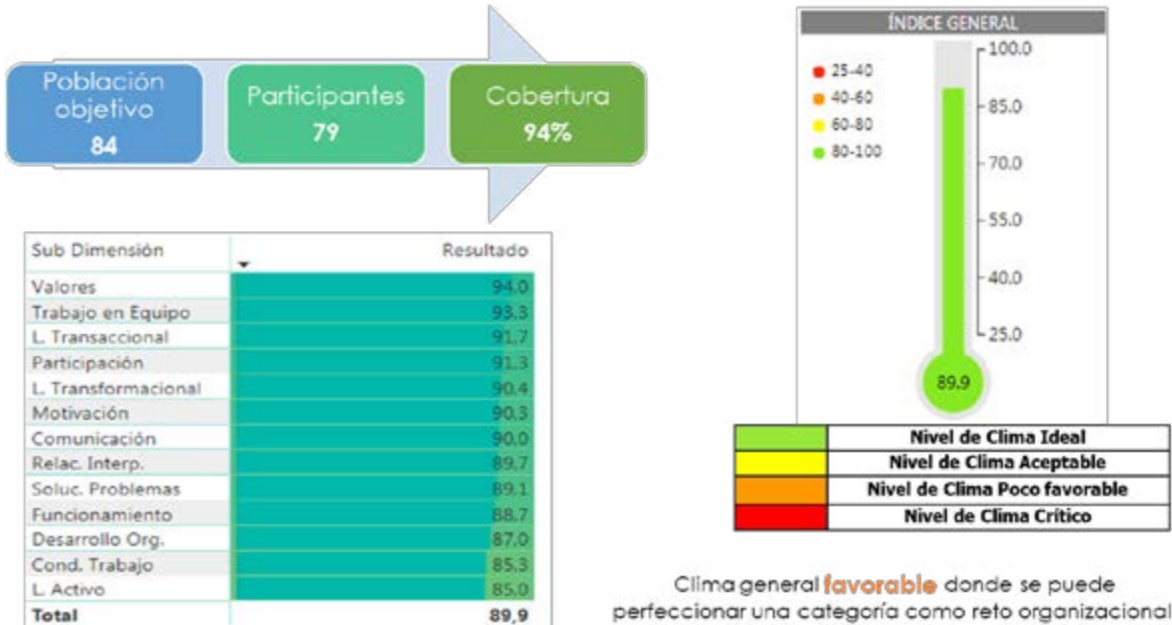
Motivación	Movilizadores de Trabajo.	Liderazgo Transaccional	Líder que aclara funciones, distribuye cargas, resuelve inquietudes.
Comunicación	Canales Formales y No Formales de transmisión de información.	Liderazgo Transformacional	Líder que inspira, motiva el cambio y apoya la búsqueda de métodos novedosos.
Relaciones Interpersonales	Cordialidad, empatía y respeto en las interacciones.	Liderazgo Activo	Líder cercano que acompaña y se involucra en las actividades del equipo.
Funcionamiento	Interacción de las personas con los sistemas formales (misión, visión, planeación, administración).	Participación	Posibilidad de aportar información para el mejoramiento y la toma de decisiones.
Condiciones de Trabajo	Condiciones físicas y recursos para el cumplimiento de labores.	Solución de Problemas	Búsqueda activa de resolución oportuna de problemas laborales y conflictos sociales.
Estímulo al Desarrollo	Posibilidad de crecimiento a través del trabajo.	Trabajo en Equipo	Trabajo coordinado inter e intra-equipos para el logro de objetivos.

Los resultados obtenidos de la implementación de la encuesta de clima organizacional tuvieron relación directa con las actividades de bienestar desarrolladas por el área de Gestión Humana en el 2019, pues una de las subdimensiones donde la puntuación fue más favorable está relacionada con el conocimiento de los valores de la organización y el orgullo de trabajar en ONAC. Lo anterior tiene que ver con actividades como celebraciones del día de la familia, bolos, marco estratégico y Halloween donde se promovieron las habilidades de trabajo en equipo y la par-

ticipación de todos los colaboradores, reiterando el conocimiento de los valores.

A continuación, se presenta el resumen gráfico de los resultados, en los que participaron 79 de 84 colaboradores, lo que equivale a un 94% de cobertura. Dichos resultados revelan el alto índice de satisfacción de los colaboradores con el clima de la organización, constituyendo una excelente base para enfrentar los diversos desafíos que se van presentando en la evolución de ONAC.

● Tabla 7.1.4 – 1 Resultados promedio por Subdimensión



7.2. GESTIÓN DE COMPETENCIAS

7.2.1. Calificación de Profesionales Técnicos

La Gestión de Competencias es una de las bases para la gestión exitosa de ONAC, toda vez que permite asegurar la idoneidad, conocimiento y capacidad de quienes intervienen en la prestación de los servicios de acreditación. Durante 2019, se creó el área de Gestión de Competencias, como parte de una de las estrategias para fortalecer el desempeño del organismo no solo en la prestación de los servicios, sino también de cara la atención de la Evaluación Par, recibida durante esta vigencia y que evaluó justamente requisitos asociados a este ámbito, contenidos en la nueva versión de la ISO/IEC 17011.

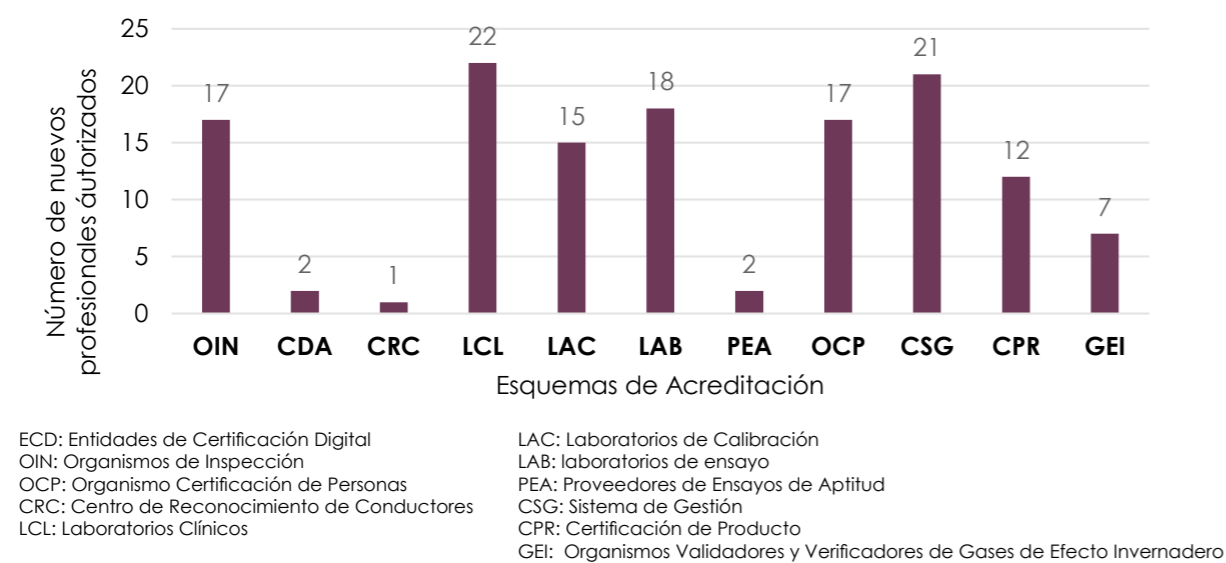
Por lo anterior, en la vigencia de 2019, el área de Competencias se concentró principalmente optimizar, y hacer lo más efectivo posible, el proceso de autorización de profe-

sionales técnicos, al tiempo que se desplegaron acciones tendientes a desarrollar competencias blandas, a través de los espacios en los que se brinda entrenamiento y capacitación integral a los profesionales técnicos.

El proceso de autorización de profesionales técnicos llevado a cabo durante esta vigencia dio como resultado el ingreso de 117 personas nuevas al directorio de profesionales con autorizaciones en uno o más esquemas de acreditación, asegurando así contar con los profesionales necesarios 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 2019 al directorio en cada esquema de acreditación:

● Gráfica 7.2.1-1 Nuevos Profesionales Técnicos autorizados en los esquemas de acreditación



Con el fin de asegurar la capacidad para la prestación de los servicios en cada esquema de acreditación, durante el 2019 se realizaron ampliaciones de autorización para 195 Profesionales Técnicos, las cuales dieron cobertura a un total de 1741 alcances, distribuidos en 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 7.2.1-3 Autorizaciones y roles disponibles en los esquemas de acreditación

ESQUEMA	ROLES / AUTORIZACIONES					
	EL: Evaluador Líder	E: Evaluador	ETE: Experto Evaluador / Evaluador Testificación	EX: Experto Técnico	ECAA: Experto Comité de Acreditación y Apelaciones	Total Autorizaciones por esquema
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

A continuación, se relaciona el número de Profesionales Técnicos autorizados en cada esquema de acreditación:

● Tabla 7.2.1-4 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

7.2.2. Formación y Capacitación de Profesionales Técnicos Formación, capacitación y desarrollo de competencias blandas

ONAC establece espacios dedicados especialmente a mantener, desarrollar y fortalecer la competencia técnica y actitudinal del grupo de Profesionales Técnicos, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y obtener resultados que aporten al logro del objetivo organizacional, partiendo de la integración de requisitos técnicos, normativos y los atributos comportamentales deseados o competencias blandas. Todo lo anterior, mediante Jornadas de Unificación de Criterios, Encuentros de Evaluadores y/o capacitaciones.

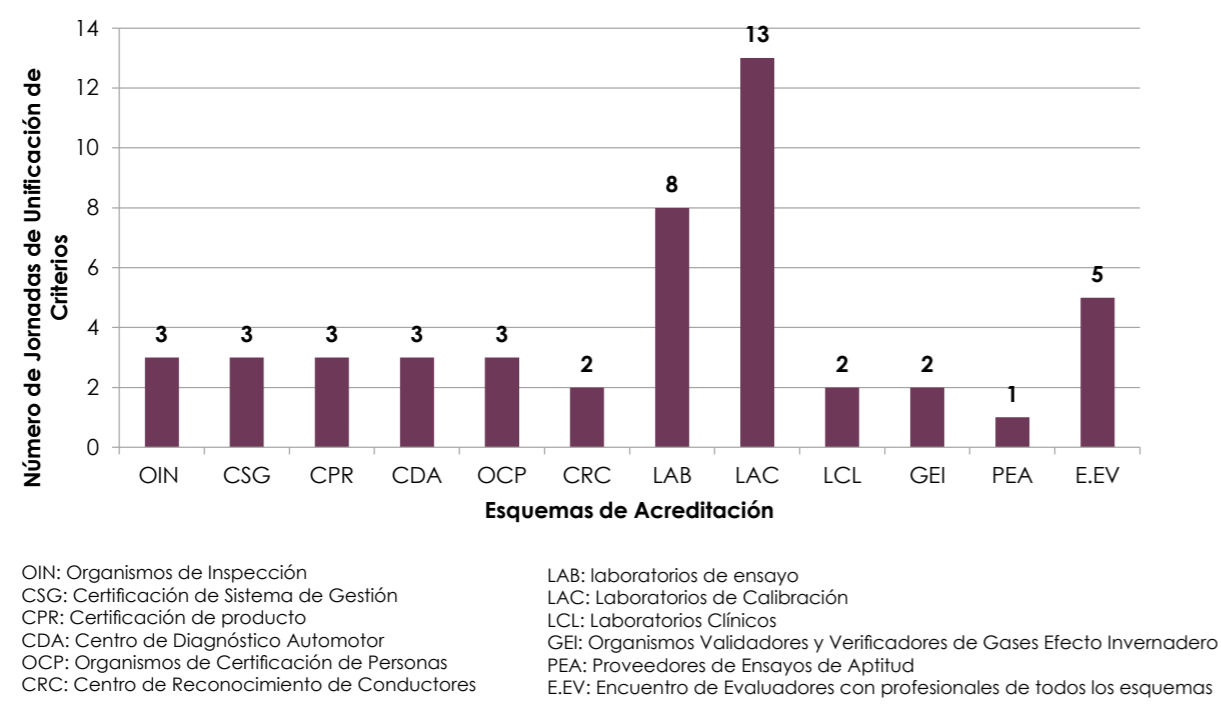
Para el año 2019, se desarrollaron en total 48 sesiones, entre Jornadas de Unificación de Criterios y Encuentros de Evaluadores y/o Capacitaciones, con las cuales se logró cerrar brechas frente a los requisitos específicos de aplicación de las diferentes normas correspondientes a cada esquema de acreditación, adicionalmente y como valor agregado, a través de estos espacios de capacitación se

realizaron diferentes despliegues de información relacionada con trabajo desarrollado por el equipo que conforma y gestiona la operación de ONAC, frente a la mejora y optimización de los procesos.

A través de estas Jornadas de Unificación de Criterios y Encuentros de Evaluadores realizados durante el año 2019, se socializaron los valores corporativos de ONAC, con el fin de alinear a los profesionales técnicos con el comportamiento deseado, especialmente al momento de participar en las evaluaciones realizadas a los Organismos Evaluadores de la Conformidad. Dicho ejercicio, influyó directamente en el fortalecimiento de competencias actitudinales, que, como se presenta en el Capítulo 5 de este informe, guarra una relación directa con los niveles de satisfacción percibidos por nuestros clientes, especialmente en relación con el nivel técnico y la actitud de servicio.

En la siguiente grafica se muestra el número de Jornadas de Unificación de Criterios realizadas en cada esquema de acreditación durante el año 2019

● Gráfico 7.2.1-1 Jornadas de Unificación de Criterios realizadas por cada esquema de acreditación



La asistencia y participación de los Profesionales Técnicos, es clave para garantizar el mantenimiento y seguimiento de la competencia técnica de los equipos que actúan en las evaluaciones realizadas por el organismo. Respecto al comportamiento de asistencia a estos encuentros, realizados en el año 2019, se obtuvo un promedio de participación del 60%.

Capacitación de Personal Interno

Para el año 2019 se desarrollaron actividades de capacitación y formación enfocadas al desarrollo de competencias blandas, tema que se trabajó en paralelo con el fortalecimiento de aspectos técnicos frente a las reglas de acreditación; mediante la participación continua del personal interno en las Jornadas de Unificación de Criterios y formaciones ligadas a los nuevos esquemas implementados en el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia.

Adicionalmente, y como herramienta fundamental para asegurar la mejora continua al interior de la organización, se desarrolló y desplegó el Taller de Identificación de Necesidades de Formación, el cual permitió obtener información de primera mano frente a las necesidades de forma-

ción y capacitación al interior del Organismo.

A partir de los diferentes temas identificados en estos talleres, se estableció el plan de formación y capacitación a ejecutar durante el año 2020, con el cual se pretende cerrar brechas y asegurar la competencia técnica y actitudinal requerida para los colaboradores internos. Cabe aclarar que la herramienta se aplicó a todos los niveles de la estructura organizacional con el fin de mejorar los procesos de forma transversal.

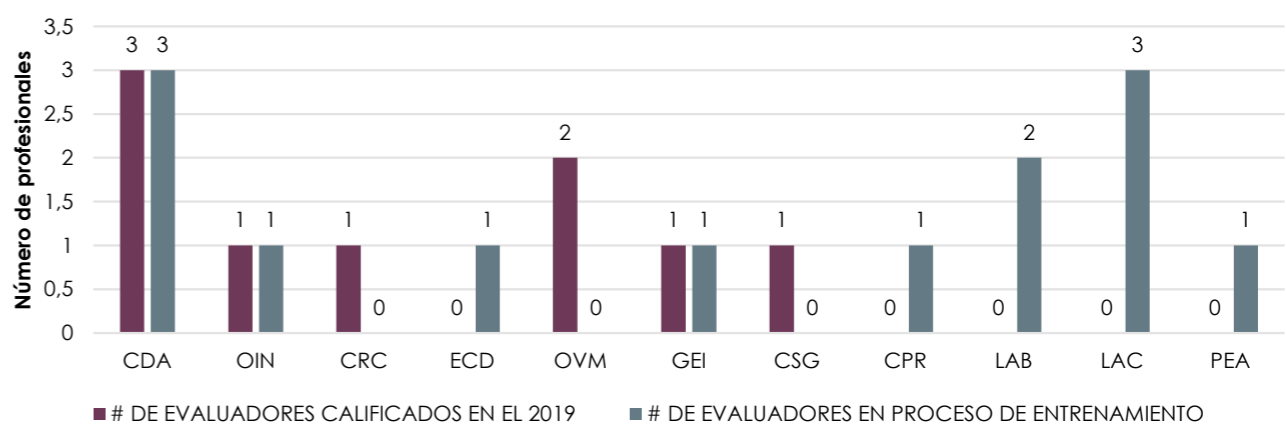
7.2.3. Selección y calificación de Evaluadores

El proceso de formación y entrenamiento que siguen los profesionales técnicos tiene como objetivo brindar los conocimientos necesarios relacionados con el proceso de acreditación. En este sentido, se dan a conocer los procesos, procedimientos, guías, métodos de evaluación en servicios de evaluación de la conformidad, también se realizan ejercicios de valoración y evaluación de competencias técnicas requeridas por el organismo en sus profesionales, al igual que se evalúan competencias comportamentales, enfocadas en la identidad del candidato con la cultura corporativa, los valores y la promesa de servicio.

El proceso de formación y entrenamiento se realiza a través de la participación del candidato en 5 evaluaciones reales, en las que se desarrolla un proceso de observación y ejecución de las actividades propias de las etapas de evaluación con el acompañamiento del líder del equipo asignado a la evaluación. En cada una de las evaluaciones en las que participa el profesional en entrenamiento, se van asignando responsabilidades de manera gradual hasta llegar a la última fase, en donde el profesional asume la responsabilidad de la evaluación bajo la estricta supervisión del líder del equipo.

Durante el año 2019, participaron 22 personas en el proceso de entrenamiento y se logró la calificación de un total de 9 evaluadores en los diferentes esquemas de acreditación. Las 13 personas restantes se encuentran completando su proceso de entrenamiento para lograr su calificación como Evaluador Líder, distribuidos como se muestra en la siguiente grafica.

● Grafica 7.2.3-1 Entrenamiento de Evaluadores



7.2.4 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 el nivel de desempeño de dichos profesionales y de esta manera identificar brechas en la competencia técnica y actitudinal

Durante el año 2019 se estableció que el seguimiento de la competencia y el desempeño de profesionales técnicos se debe realizar a través de diferentes componentes que permitan 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 efectúa mediante la valoración de cuatro componentes:

- ✓ Monitoreo (peso ponderado 40%). Consiste en realizar una observación formal, por parte de un evaluador líder durante una evaluación real, que 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, 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 que recibe ONAC, directamente del OEC que ha recibido cada servicio, respecto al equipo evaluador.
- ✓ Resultados de revisión de informes (peso ponderado 20%). Es la calificación que otorga cada coordinador sectorial, considerando varios ítems que debe contener la revisión, sobre el informe de evaluación que entrega el evaluador líder.

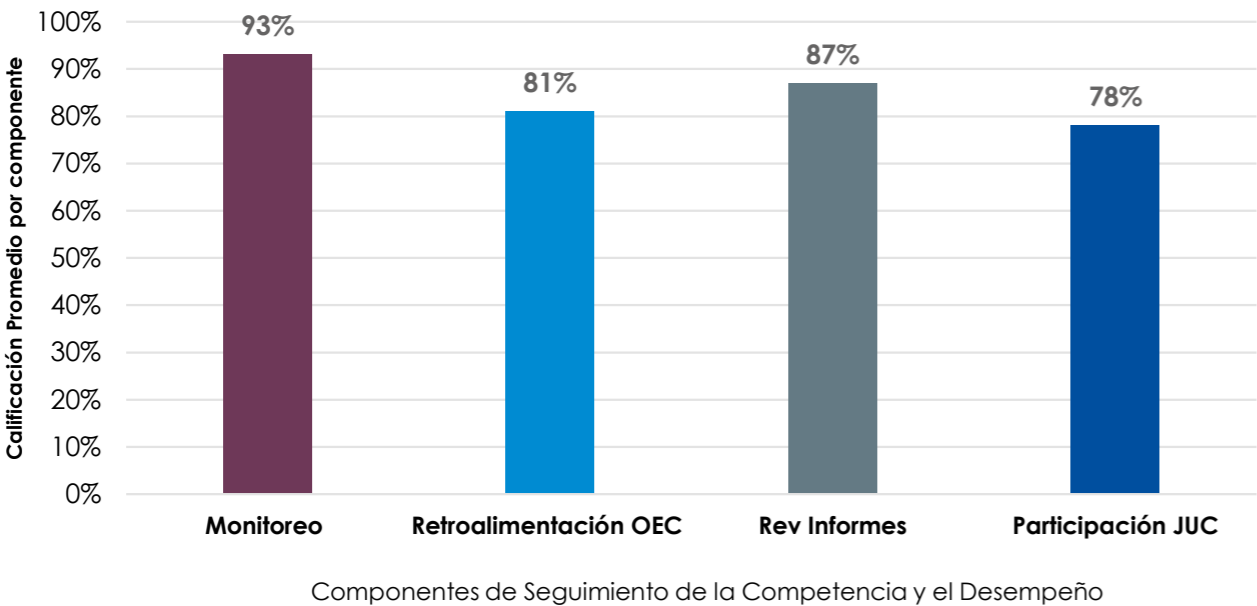
- ✓ Asistencia a las jornadas de unificación de criterios y encuentros de evaluadores (peso ponderado 10%). Este punto se evalúa revisando la participación de los profesionales técnicos en los espacios ya mencionados.

Al cierre de 2019, el nivel de desempeño de Evaluadores Líderes arrojó un promedio de calificación de un 86,6%,

destacando el promedio alcanzado en resultados de Monitoreos y Revisión de informes, cuyas calificaciones están en promedio en 92% y 87% respectivamente, lo que cual evidencia un alto nivel de competencia y de desempeño de los evaluadores líderes.

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

● Gráfica 7.2.4-1 Resultados del seguimiento de la competencia y el desempeño de Evaluadores Líderes año 2019



En la siguiente tabla se muestra el número de monitoreos realizados a Evaluadores Líderes durante el año 2019.

● Tabla 7.2.4-1 Monitoreos realizados a Evaluadores Líderes en cada esquema de acreditación

Esquema de Acreditación	Monitoreos Ejecutados
Centros de Diagnóstico Automotor	4
Certificación de Producto	2
Certificación de Personas/Centros de Reconocimiento de Conductores	7
Certificación de Sistemas de Gestión	2
Laboratorios de Ensayo y Calibración	8
Laboratorios Clínicos	1
Organismos de Inspección	1
Proveedores de Ensayos de Aptitud	1
Total	26

Seguimiento de la competencia y el desempeño de Expertos Técnicos

El seguimiento de la competencia y el desempeño de los Expertos Técnicos que se encuentran autorizados por ONAC para participar en las evaluaciones, se realiza a través del monitoreo en sitio, el cual permite conocer y valorar el nivel de desempeño en el que se encuentran los profesionales calificados para este rol.

Durante 2019 se ejecutaron 539 monitoreos a Expertos Técnicos, logrando así un incremento de un 156% en comparación con el número de monitoreos ejecutados durante el año 2018, año en el cual se ejecutaron 345 monitoreos.

La realización de dichos monitoreos permitió conocer que el nivel de desempeño de los expertos técnicos que participaron en las evaluaciones durante el año 2019 llegara a un 92%, cifra que indica que contamos con un grupo de Expertos Técnicos que cumplen con la aplicación de políticas, procedimientos, lineamientos establecidos por ONAC y sus atributos personales (actitud y aptitud) al momento de participar en las evaluaciones asignadas por el organismo.

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

● Tabla 7.2.4-2 Monitoreos realizados a Expertos Técnicos en cada esquema de acreditación

Esquema de Acreditación	Monitoreos Ejecutados
Certificación de Producto	69
Certificación de Sistemas de Gestión	41
Certificación de Personas	12
Laboratorios de Ensayos	187
Laboratorios de Calibración	184
Proveedores de Ensayos de Aptitud	2
Entidades de Certificación Digital	3
Organismos de Inspección	41
Total	539

7.3. GESTIÓN DE RIESGOS Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Durante el 2019 se redefinió la función del área que anteriormente se denominaba Control Interno, para dar lugar a la Jefatura de Gestión del Riesgo y Aseguramiento de Calidad, en aras de atender las nuevas orientaciones y requisitos de la norma ISO/IEC 17011:2017 y las mejores prácticas en sistemas de gestión, asociadas a la gestión de riesgos como factor fundamental para garantizar el éxito de las organizaciones.

Este nuevo enfoque le da al área un rol que demanda mayor acompañamiento y aporte al desarrollo de los procesos de ONAC, contribuyendo de manera directa en el

fortalecimiento al Pilar Estratégico de Excelencia Operacional.

Gestión del Riesgo

Frente a la Gestión de Riesgos, se apoyó de manera transversal el establecimiento de la metodología bajo la cual ONAC realizará la identificación, valoración y establecimiento de controles de los riesgos asociados a sus actividades.

Lo anterior, se consolidó en la identificación de riesgos asociados a las implicaciones de cambios de cargos y ro-

les y del actuar de los expertos y ECAA en las evaluaciones. Así mismo, se apoyó en la identificación de riesgos del MIT -Modelo Integral Tarifario y del proyecto SIPSO.

Control interno

Se realizó por parte del área de Gestión del Riesgo y Aseguramiento de Calidad, un análisis y diagnóstico del nivel

de madurez del Sistema de Control Interno (SCI) en la organización, dando como resultado que se cuente con un sistema Repetible/Definido, partiendo desde la estructura de procesos definida por ONAC para los procesos misionales, que se encuentran adecuadamente documentados.

7.4. GESTIÓN JURÍDICA

La Gestión Jurídica se encuentra dentro del modelo de procesos de ONAC, en el proceso de Dirección (1.0) cuyo objetivo es atender las necesidades de carácter legal de la Corporación, asegurando el cumplimiento del marco normativo nacional e internacional vigente, proporcionando servicios de calidad y eficiencia, agilidad y respaldo jurídico, a través de cinco frentes principales: i) La secretaría y acompañamiento a los órganos de gobierno; ii) Emisión y definición de los lineamientos respecto de la administración jurídica y normativa de la entidad; iii) Asesoría jurídica transversal a la Corporación; iv) Apoyo en la contratación de bienes y servicios; y v) Defensa institucional y representación legal del Organismo 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 26 de marzo de 2019 y de manera permanente como secretaria del Consejo de Directivo, el cual sesionó 6 veces durante el año y del Comité de Buen Gobierno en cinco sesiones. Durante el año 2019, actuó como secretaria Ad Hoc en nueve sesiones del Comité Administrativo de la corporación. En lo relacionado con los Asociados, la Oficina Jurídica asumió la administración de la información a partir del año 2019, año durante el cual, se evaluaron, en conjunto con el área financiera, 7 solicitudes, las cuales fueron aprobadas por el Consejo Directivo.

En relación con la emisión y definición de los lineamientos respecto de la administración jurídica y normativa de la entidad, la Oficina Jurídica ha trabajado en la defensa de la naturaleza jurídica de ONAC como una entidad de carácter privado, que, si bien presta un servicio de interés

público, su actividad se desarrolla en el marco del Código Civil Colombiano, teniendo en cuenta su carácter voluntario y, además, su formalización mediante un acuerdo de voluntades.

Adicionalmente, la oficina jurídica atendió y argumentó lo relacionado con los elementos legales de la ISO/IEC 17011:2017, objeto de la evaluación par realizada en el año 2019, contribuyendo así, al mantenimiento del reconocimiento internacional de ONAC, como Organismo Acreditador. Además, orientó la reforma estatutaria, obteniendo como resultado los Estatutos del Organismo Versión 06 EST-1.0-01, aprobados en la Asamblea General de Asociados de ONAC 2019.

Sumado a lo anterior y adicional a las 5 marcas registradas con las que cuenta ONAC, en el año 2019 obtuvo el registro del lema "La Fuerza de la Confianza" e inició los trámites para el registro del lema "ONAC Conecta la Calidad de Colombia con el Mundo", trámite que se encuentra en examen de fondo por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio. Durante el año 2019 se reportaron por distintos canales 34 casos de uso indebido del Símbolo de Acreditado y/o Asociado, de la marca, el 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 a 7.57% del total de las decisiones tomadas por el Comité de Acreditación.

Asimismo, durante el año 2019 la asesoría jurídica actuó en la secretaría del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, en 10 sesiones; y en la secretaría 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 corporación, con el propósito de generar una cultura de protección de datos.

Haciendo referencia a la contratación de proveedores, la Oficina Jurídica asesora de manera permanente a las áreas requirentes de bienes o servicios y, como miembro del Comité de Contratación, lideró la reforma del Manual de Contratación, hoy, Manual de Gestión Contractual MA-1.2.3-01 Versión 02, documento que fue elevado a consulta de los asociados y que recoge principalmente, las lecciones aprendidas al interior de la corporación, así como las buenas prácticas de la Contratación Estatal y las determinadas por Colombia Compra Eficiente.

De igual forma, lideró la reforma del Código de Actuación Ética, documento elevado a consulta del público en general y finalmente aprobado por el Consejo Directivo en su sesión llevada a cabo en el mes de febrero de 2020.

7.5. GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Durante la vigencia 2019 ONAC centró sus esfuerzos comunicacionales en presentar la acreditación, a un mayor número de públicos, como una de las actividades que soportan la infraestructura nacional de calidad y que de una forma u otra está presente en la vida diaria de todos, propósito que se cumplió principalmente a través de la dinámica y permanente intervención en las plataformas de social media, una mayor presencia pública, mediante la participación en conferencias y foros promovidos desde el SICAL, así como un diálogo fluido con agremiaciones y partes interesadas en la acreditación, además de la difusión en medios de comunicación, focalizando actividades estratégicas.

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 2019, la Oficina Jurídica atendió 15 acciones de tutela, evidenciándose una notoria disminución, en comparación con el año 2018, en el que se atendieron 40 tutelas, lo cual denota el fortalecimiento del Modelo de Servicio al Cliente y la excelencia en el servicio.

Está atendiendo, además, 4 procesos en la jurisdicción contencioso-administrativa, de los cuales 1 tuvo fallo de primera instancia favorable para ONAC y, a la fecha de preparación de este informe, se encuentra en segunda instancia para resolver apelación interpuesta por el demandante, los otros 3. 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.

En atención a la cláusula compromisoria incluida en el contrato civil, suscrito para la prestación de servicios a los OEC, tuvimos durante el año 2019, 3 trámites arbitrales en curso en el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, de los cuales 1 terminó con laudo en favor de la Corporación, cuyas costas y agencias en derecho, están siendo cobradas en un proceso ejecutivo impulsado por ONAC.

SOCIAL MEDIA

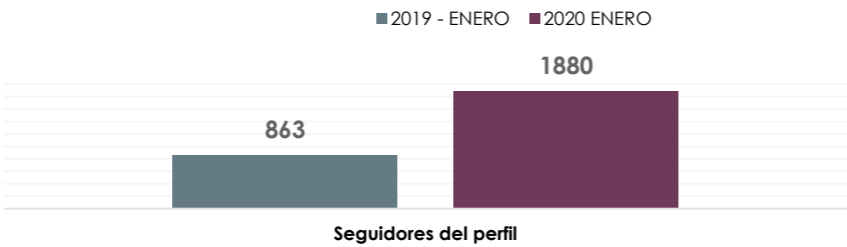
Las diferentes plataformas de social media en las que se encuentra inmerso ONAC, es decir Twitter, LinkedIn y YouTube, son un gran aliado en el propósito de difusión de la marca y de la actividad acreditadora, razón por la que, durante 2019, nos ocupamos de generar un mayor volumen de contenidos, resaltando la participación de ONAC en diferentes escenarios y eventos y llevando información de interés para una mayor variedad de audiencias, lo cual arrojó satisfactorios resultados, que se evidencian con el incremento en los niveles de interacción, como se muestra a continuación, en un resumen gráfico del comportamiento de las audiencias y el tráfico en Twitter y LinkedIn.

Crecimiento del tráfico y audiencias en Twitter



Respecto al año anterior
217% + SEGUIDORES

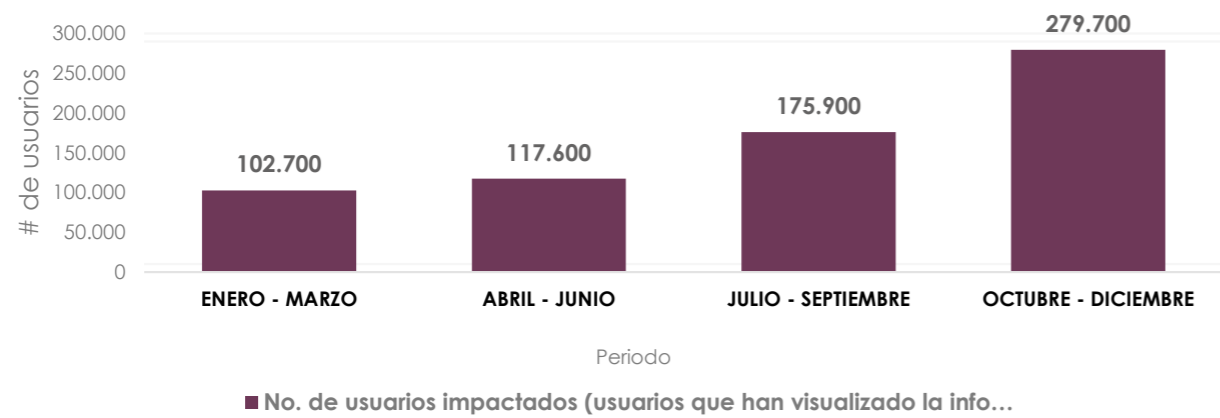
Comparativo enero 2019- enero 2020 usuarios vinculados al perfil de ONAC en Twitter



El aumento en el número de seguidores en el perfil de ONAC en Twitter durante 2019, fue satisfactorio considerando que además de alcanzar audiencias relacionadas

con el sector calidad, también seguimos atrayendo consumidores, académicos y medios de comunicación.

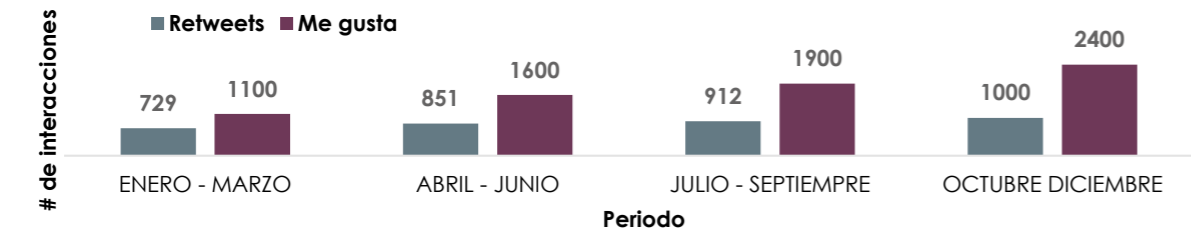
● Tabla 7.5 -1 Número de usuarios impactados con la información publicada por ONAC a en Twitter durante 2019



El número de usuarios impactados se refiere al número de personas que han visualizado los contenidos publicados por ONAC. Durante 2019 fue evidente el crecimiento de

este impacto, propiciado principalmente por un incremento en la interacción de los contenidos, como se verá a continuación.

● Tabla 7.5 -1 Número de interacciones en Twitter durante 2019



CRECIMIENTO DEL TRÁFICO Y AUDIENCIAS EN LINKEDIN

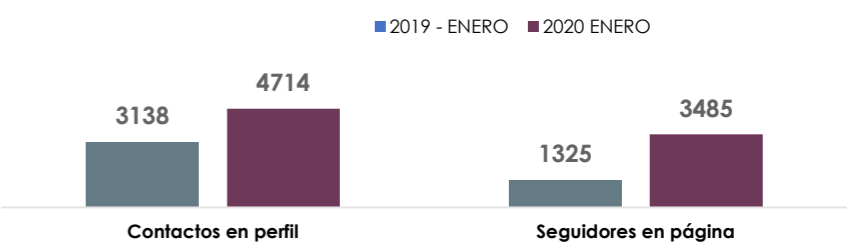
El número de interacciones de los usuarios de Twitter con los contenidos de ONAC, específicamente con Retweets y Me gusta también tuvo un comportamiento bastante interesante, ya que tuvo un crecimiento sostenido que fue casi en su totalidad orgánico, ello significa que la mayor parte de los contenidos se promocionaron y se propagaron sin necesidad de publicidad paga, lo cual se debe en gran medida a que compartían información de interés para múltiples audiencias.

Por su parte, LinkedIn también reportó un comportamiento interesante en el incremento de usuarios conectados a las cuentas de ONAC en esta plataforma, siendo pertinente aclarar que los contactos son los usuarios que agregan el "perfil" de ONAC, es decir la cuenta que permite agregar usuarios uno a uno; y los seguidores en la página son usuarios interesados principalmente en enterarse de nuevas oportunidades de empleo o vinculación como profesionales técnicos y actualizaciones sobre documentos y actividades en las que participa o propicia ONAC.



Respecto al año anterior
263% + SEGUIDORES
149% + CONTACTOS

Comparativo enero 2019- enero 2020 usuarios vinculados a cuentas ONAC en LinkedIn



Considerando la apertura que ofrecen las plataformas de social media para la socialización no solo de información sino también de opiniones y la interacción de diferentes partes interesadas de ONAC en Twitter y en LinkedIn, desde el Comité de Buen Gobierno se generó la recomendación de elaborar un documento que estableciera unos lineamientos básicos para facilitar la participación de los diferentes públicos, generando recomendaciones para prevenir conflictos de interés. En atención a dicha recomendación se generó el Manual de Gestión y Participación en Plataformas de Social Media MA-1.4-01, documento que fue socializado con los colaboradores y con los profesionales técnicos que prestan sus servicios a ONAC.

meros reconocimientos ONAC a entidades de ensayo en BPL bajo principios de la OCDE, en septiembre; y finalmente, del reconocimiento otorgado por ILAC para la acreditación de laboratorios clínicos.

Esta difusión focalizada dio como resultado 6 publicaciones en prensa, 4 en radio y 24 en portales web, para un total de audiencia alcanzada de 9.922.701 personas. Adicionalmente, durante 2019 se atendieron 3 entrevistas para notas en los noticieros de RCN TV y de Caracol TV.

PUBLICACIONES DIGITALES Y CONTENIDO MULTIMEDIA

Gacetas Informativas y Webinars

La gestión, iniciada en 2018, con las publicaciones segmentadas por temáticas y con una frecuencia determinada por la generación de la información y las actividades, se continuó en 2019 con las Gacetas Informativas que, además de compartirlas a través de mailing y plataformas de social media, han propiciado la generación de espacios informativos virtuales, mejor conocidos como webinars.

Fue así como en 2019 se llevó a cabo un primer webinar, realizado por la Dirección de Gestión, Desarrollo y Mejora, que contó con la participación de diferentes públicos,

DIFUSIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Como parte de las actividades de posicionamiento de ONAC, en 2019 se realizó una difusión focalizada de algunos de los principales logros de la organización como lo fueron: el reconocimiento internacional otorgado por IAAC, en agosto, para la acreditación de organismos de certificación de personas, laboratorios clínicos y proveedores de ensayos de aptitud, así como la ratificación del reconocimiento para laboratorios de ensayo, de calibración, organismos de certificación de producto y de certificación de sistemas de gestión; la entrega de los dos pri-

actividades que se desarrollarán de manera programada, en 2020, principalmente para compartir los resultados de la participación de ONAC en las cooperaciones y foros internacionales de acreditación, el lanzamiento de nuevos servicios y la discusión de diversos temas que señalen nuestros públicos a través de la encuesta diseñada por el área de investigación y desarrollo y permanentemente disponible en nuestro sitio web para capturar los diferentes temas de interés para nuestros públicos.

Uso del Símbolo de Acreditado ONAC

De otro lado, como parte de la gestión que realiza el área de comunicaciones con respecto a la atención de consultas para el uso del Símbolo de Acreditado y como parte de una de las acciones diseñadas para reducir el número de No Conformidades asociadas al uso inadecuado del Símbolo de Acreditado, en 2019 se realizó un video animado que resume varios aspectos del Reglamento de Uso del Símbolo de Acreditado y/o Asociado ONAC RAC – 3.0-03, disponible en www.onac.org.co.

Súper Acredita, la Protectora de la Confianza en la Calidad

Finalmente, como parte de la estrategia de posicionamiento de ONAC y de la Acreditación, se diseñó un personaje que, a través de videos animados que presentan, en un lenguaje más sencillo y apropiado para públicos no familiarizados con términos de calidad o de acreditación, diferentes temas asociados a los servicios y a la actividad de ONAC.



El personaje es una superheroína que ha sido presentada como "Protectora de la Confianza en la Calidad" y "Embajadora de ONAC", por cuanto desempeña un rol de vocera de esta actividad, ella es Súper Acredita, protagonista de la serie Infórmate con Súper Acredita, con la que desplegamos la estrategia de posicionamiento y de la que realizaron los primeros dos episodios en 2019.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA 8



La Dirección Administrativa y Financiera de ONAC es la encargada de gestionar no solo los procesos contables y financieros, sino también la gestión de áreas de apoyo, fundamentales para la operación, como lo son la gestión de Tecnología de la Información, Gestión Documental, Gestión de Suministros y Activos y Gestión Humana, esta última detallada en el Capítulo 7 del presente informe, al ser también parte integral de la gestión organizacional.

Durante 2019, los esfuerzos de la Dirección estuvieron centrados principalmente:

- En la actualización del proceso financiero, apoyado en herramientas como el software Helisa, cuyos resultados se verán más adelante en este capítulo.
- En la implementación, conjuntamente con el área técnica, del Modelo Integral de Tarifas.

- En Gestión del talento Humana, en donde se realizó un ejercicio de optimización de la estructura organizacional, de acuerdo con el modelo de procesos de la organización.
- En la gestión documental, donde se automatizaron varios procesos de la actividad de administración de expedientes y registro y de información.
- En la gestión de suministros y activos, donde se trabajó a lo largo del año, en obtener eficiencias a diferentes los niveles, especialmente en los costos asociados a desplazamientos terrestres.
- En la gestión informática, desde donde se atendieron todos los requisitos tecnológicos del proyecto.

A continuación, se presenta la gestión de los puntos anteriormente mencionados, así como el detalle del resultado financiero del ejercicio de 2019.

8.1. GESTIÓN DE TI

La gestión de tecnologías de la información es uno de los frentes clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización proponiendo, desarrollando e implementando soluciones tecnológicas que optimicen tiempos en la operación, garantizando el acceso, disponibilidad y seguridad de la información, así como una adecuada administración de la infraestructura tecnológica y los activos que la componen.

Los esfuerzos del área de tecnología se direccionan en 2019 a ejecutar las actividades y proyectos que buscan sistematizar los procesos Core de la organización. A continuación, se describe la gestión realizada en parte de ellos:

SIPSO – Sistema de Información de Prestación del Servicio de acreditación de ONAC

Durante la vigencia de 2019, el área de TI trabajó permanentemente con el equipo del Proyecto SIPSO, interviniendo a distintos niveles. Fue así como, en enero, inicialmente, se creó e incluyó el formato documentación de casos de uso en el sistema de gestión de ONAC, con el cual se describen los requerimientos funcionales, entradas y salidas de las funcionalidades del sistema SIPSO, además se diseñó e implementó la infraestructura tecnológica que soportará la Fase 1 del proyecto, para los ambientes de desarrollo, pruebas y producción del sistema de información.

En las mesas de trabajo del equipo, también se definieron los distintos niveles de seguridad e integridad de la información, así como la identificación de requisitos para integraciones con otros sistemas de información, evitando la duplicidad de datos.

Por otra parte, se realizaron análisis respecto a la viabilidad de la sistematización de otros procesos, con la finalidad de hacer más ágil el procesamiento de la información al interior de la organización, definiendo las fuentes y estructuras de datos con los cuales se podrá migrar la información de la última decisión de cada proceso de acreditación, para las solicitudes de ampliación, las cuales harán parte de la primera Fase del sistema SIPSO.

Sitio Web y Directorio de Organismo Acreditados - DOA

En el sitio web se realizaron actualizaciones de seguridad y de componentes, así como mejoras al código fuente y renovación del dominio. En cuanto al DOA se implementó un nuevo tipo de búsqueda por palabra clave. Finalmente, se incorpora un XML que lista los OEC de entidades de certificación digital (ECD); listado requerido por el proyecto de alianza del pacífico, liderado por la coordinación sectorial de ECD.

Optimux

Optimux es el sistema de comunicación interna de ONAC, el cual ofrece diferentes prestaciones, que van desde la consulta de diversos documentos hasta la solicitud de tareas específicas de un área a otra. Durante el año 2019 se desarrollaron nuevas funcionalidades, entre las que se destaca la migración de la base de datos de autorización de profesionales técnicos, permitiendo estandarizar la captura de datos, los reportes de búsqueda por esquemas, el diseño e implementan flujos de trabajo de apoyo al proceso de autorización y la implementación de un informe que muestra los alcances acreditados y otros datos detallados.

En Gestión Documental, como se verá más adelante, se implementó el flujo de trabajo de control de préstamo y consulta de documentos y expedientes, desmaterializando la planilla de registro y control que diligenciaba el área.

También se desarrolló e implementó un flujo de trabajo para la elaboración y control de la programación del servicio y envío automático de la misma, facilitando la sinergia entre los datos de clientes del CRM que también contiene esta plataforma, los datos de profesionales técnicos autorizados y el proceso de generación de cuentas de cobro con código de barras implementado en 2018.

8.2. GESTIÓN DOCUMENTAL

El área de Gestión Documental de ONAC, se ha venido fortaleciendo alineada con las directrices establecidas por la Entidad y adoptando como buenas prácticas la regulación vigente establecida por el Archivo General de la Nación, además del cumplimiento de la Norma Técnica ISO/IEC 17011, que define requisitos para el proceso de servicio de acreditación.

Durante la vigencia 2019, con el fin de optimizar recursos y como respuesta a necesidades específicas del área, se establecieron los siguientes objetivos:

Análisis - Custodia de archivo

Teniendo en cuenta el crecimiento documental de ONAC, en 2019 se realizó un análisis respecto a las diferentes opciones para la custodia y conservación del archivo, razón por la cual la Dirección Administrativa y Financiera, con el apoyo

Infraestructura Tecnológica

En abril se inició la implementación de la nueva infraestructura tecnológica que soportará los servidores actuales y los nuevos servidores requeridos para el sistema de información SIPSO, además de la actualización del sistema operativo del servidor y el motor de bases de datos SQL server en la versión compatible con los sistemas de información ya implementados en la organización, así como el software de generación de backups y restauración de datos, facilitando, con todo ello, la migración de servidores, servicios e información a la nube.

Cooperación con Organismos de Apoyo al Tránsito

Por último, ONAC continúa compartiendo información a entes de vigilancia y control, mediante los sistemas de información RUNT -Registro Único Nacional de Tránsito- y SICERCO -Sistema de Información de Certificados de Conformidad, coordinados ambos por el Ministerio de Tránsito y Transporte, la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia de Puertos y Transporte, para la plataforma VIGIA.

del área de Gestión Documental, evaluó las alternativas de custodia de archivo con un tercero o compra de bodega o espacio adaptado para la conservación de documentos.

Actualización de las Tablas de Retención Documental - TRD para el servicio de acreditación.

Toda vez que la primera versión de las TRD de la organización es del año 2013, a través del área de Gestión Documental se adelantó la actualización de las Tablas de Retención Documental -TRD para la serie Servicios de Acreditación, Dicha actualización de acuerdo con el cronograma, se implementará en febrero de 2020.

Automatización de procesos

En cuanto a los procesos de Gestión Documental, en 2019 se automatizó el proceso de préstamo y consulta de expe-

dientes a través de la plataforma Optimux, la cual funge como herramienta digital de comunicación interna. Con esta mejora se obtuvo no solo una reducción en el consumo de papel, sino también mediciones precisas en cuanto al volumen y frecuencia de consultas del archivo por expedientes y usuario, entre otros criterios.

Adicionalmente, el proceso de gestión documental se articula con el uso del Sistema de Gestión Documental Orfeo, a través de las funcionalidades requeridas para la producción, recepción, distribución, trámite, organización y consulta de la documentación. En la vigencia de 2019 se realizaron ajustes al sistema que permitieron optimizar su uso por parte de los usuarios internos, minimizando pasos en el proceso de reasignación o archivo de documentos.

Actualización de expedientes físicos de los procesos de acreditación

En relación con la recuperación de documentos del proceso de acreditación, se insertaron 12.600 documentos a los expedientes de servicios de acreditación de los diferentes esquemas. Dicha labor se adelantó atendiendo el instructivo de organización de la serie documental "servicios de acreditación", que establece los lineamientos para la organización de la documentación contenida en dicha serie, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

8.3. CONTRATACIÓN Y ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS Y ACTIVOS

Durante el año 2019 fueron gestionados por parte del área de Suministros y Activos, la contratación de los insumos para el servicio de aseo y cafetería, servicios de papelería y agencia de viajes, impactando los procesos operacionales y misionales de ONAC aprobados en el Plan Anual de Compras (PAC), instrumento que facilita la identificación, el registro, la programación y la divulgación de las

necesidades de bienes y servicios de la organización, favoreciendo la eficiencia del proceso de contratación de la organización.

La siguiente tabla presenta el resumen de la gestión de contratación realizada por el área de Suministros y Activos en ONAC.

CONCEPTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	VALOR PRESUPUESTADO	FECHA DE INICIO	AREA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Pasajes y alojamientos	ADJUDICACIÓN	Pasajes nacionales e internacionales / alojamientos	\$ 333.200.000		Dirección Administrativa y Financiera	Se encuentra pendiente por la Adjudicación del contrato
Elementos de Aseo y Cafetería	EJECUTADO	Contrato de suministro de elementos de Aseo y Cafetería	\$ 37.200.000	11/03/2019	Dirección Administrativa y Financiera	Se realizo Otro si con el proveedor Sumicorp, por una año más
Papelería	EJECUTADO	Papelería y útiles de oficina	\$ 38.926.886	14/06/2019	Dirección Administrativa y Financiera	Se realiza contrato con la empresa Belpapel

Por otra parte, en el año 2019 se suscribieron dos contratos adicionales que no se encontraban dentro del Plan Anual de Compras (PAC).

- ✓ Cabify Transporte S.A.S: Para mantener un mejor control en gastos y consumos al transporte a nivel interno por parte de los colaboradores de ONAC, se procede con la contratación de dicha aplicación, la cual cumple con los requisitos establecidos por la ley.

- ✓ Misión Servir S.A.S: Se realiza invitación pública con ocasión de la terminación del contrato con la empresa B&C LTDA Máxima Limpieza y Protección (Servicios Generales de Aseo), siendo Misión Servir S.A.S la oferta más favorable para ONAC.

CONTRATISTA	ESTADO	VALOR PRESUPUESTADO	FECHA DE INICIO
Cabify Transportes SAS	EJECUTADA	\$ 39.771.840	9/05/2019
Misión Servir S.A.S.	EJECUTADA	\$ 39.736.400	19/06/2019

8.4. MIT - MODELO INTEGRAL DE TARIFAS

Uno de los principales cambios que tuvo cabida durante 2019, en el ámbito administrativo, en relación con la valoración de los servicios, fue la transformación de la forma de cobro de estos, proceso que se efectuó como resultado de un riguroso análisis estructural, mediante el cual se identificó que el sistema con el que históricamente venía operando ONAC y que se ajustaba año a año de acuerdo al incremento del IPC (Índice de Precios al Consumidor), era un sistema de tarifa plana, que comprometía la cobertura de los gastos administrativos y costos operativos asociados a la prestación de los servicios, toda vez que los costos inmersos en cada esquema de acreditación son totalmente diferentes.

Fue así como, dicho análisis condujo al diseño de un modelo que permitiera asegurar la sostenibilidad de la prestación de los servicios ofrecidos por ONAC: el MIT – Modelo Integral de Tarifas, con el cual es posible generar una tarifa, asignando los costos operativos y gastos administrativos en función de los días de evaluación por cada esquema de acreditación y tipo de servicio, brindándole a cada OEC una tarifa ajustada, según su esquema de acreditación.

La tarifa de cada servicio es determinada por el MIT, a partir de 4 componentes, que son: Equipo Evaluador, Operación Técnica, Gestión Administrativa e Impuestos, los cuales pueden ser o no aplicables a los diferentes tipos de servicio como se muestra a continuación:

ESTRUCTURA DEL MIT BASADA EN LA OPTIMIZACIÓN

ITEM/ SERVICIO	Equipo de Evaluación	Gestión Administrativa	Gestión Técnica	Coordinación del servicio por esquema	Revisión de procesos	Toma de Decisión	Impuestos
Otorgamiento	●	●	●	●	●	●	●
Renovación	●	●	●	●	●	●	●
Vigilancia	●	●	●	●	●	●	●
Ampliación	●			●	●	●	●
Complementaria	●						
Extraordinaria	●			●	●	●	●
Testificación	●			●			●

El proceso de diseño y estructuración del MIT fue presentado al Consejo Directivo de ONAC, órgano que finalmente aprobó en octubre de 2019, la entrada en operación del Modelo, para todos los servicios que se prestarían desde de enero de 2020.

Es importante recalcar que el MIT ofrece diversos beneficios que incluyen:

- ✓ Conocimiento anticipado de la tarifa a pagar por cada tipo de servicio y esquema, disponibles en la web de ONAC.
- ✓ Ahorro en los costos de algunos servicios a lo largo del ciclo de vida de acreditación de cada OEC, pues algunos ítems no son cobrados en servicios como las ampliaciones, las complementarias, extraordinarias y testificaciones.
- ✓ Mayor control por parte de los clientes, sobre los ítems sobre los cuales está pagando.

Para facilitar su implementación y su entendimiento por parte de los OEC, se diseñó un plan de comunicación, que incluyó un micrositio web, en donde además de disponer de toda la información relativa a la estructura del modelo y cada uno de sus componentes, se integró tam-

bién un calculador de tarifas, para que, quienes ya conozcan el tiempo necesario para evaluar sus alcances (de acuerdo con el Contrato de Otorgamiento y Uso del Certificado de Acreditación) o un estimado (antes del proceso de otorgamiento), para que quienes vayan a solicitar un otorgamiento por primera vez puedan consultar, previo a que se informe la programación, el costo del servicio de evaluación.

Para atender todas las consultas derivadas de la implementación de este modelo, se dispuso una mesa de ayuda que incluye además de un chat, un correo electrónico, canales atendidos desde servicio al cliente, como se explica en el capítulo 5 de este informe.

Es importante resaltar, que la herramienta de cálculo de tarifa disponible en el micrositio se complementará en 2020, con un desarrollo adicional que permitirá determinar el tiempo de evaluación necesario para cada OEC, según se requiera para evaluar su alcance, a partir de variables como cantidad de ensayos, tipos de calibración, su número de sedes, cantidad de líneas, entre otros. En el Capítulo 3 de este informe se amplía la información respecto al desarrollo del Asignador de Tiempos.

8.5. GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE Y PRESUPUESTAL

8.5.1. Implementación Helisa y estructura del sistema contable

Uno de los avances más importantes durante el año 2019, en cuanto a la gestión contable y tributaria de la entidad, comprende el proceso de implementación del sistema contable Helisa, software que permite llevar un registro de las transacciones y de todos los movimientos contables, bajo la estructura de normas internaciones NIIF.

Este es un significativo avance para la organización, toda vez que constituye un puente directo entre la operación y la gestión financiera, ya que antes de 2019, la contabilidad de ONAC era desarrollada a través de un outsourcing contable.

Con la implementación de Helisa, se realizó un minucioso ejercicio de revisión de la estructura de procesos de facturación, registro de costos y gastos, cartera, tesorería, y nómina, brindando un acceso inmediato a la información.

Como resultado de todo lo anterior, a diciembre 31 de 2019, ONAC cerró su ejercicio contable con información fiable, personal del área capacitado en los procesos y el manejo del software Helisa, atendiendo así a las necesidades del cliente interno y externo de ONAC, que pueden ser suplidas desde el área.

8.5.2. Estado de Actividades

ONAC culminó el período contable del año 2019 con unos excedentes netos de novecientos veintinueve millones trescientos cuarenta y seis mil ochocientos veintitrés pesos (\$929.346.823), presentando un incremento en los excedentes de \$863.659.140 respecto al año 2018. Esta diferencia se explica por el incremento en servicios de acreditación ejecutados durante la vigencia 2019, la optimización de costos y gastos y la gestión administrativa y financiera al interior de la entidad.

A continuación, se presenta 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 2019 alcanzaron un monto de \$16.987.132.454, presenta una sobre ejecución equivalente a un 15.51% de los ingresos ordinarios presupuestados en el 2019 que se estimaron en \$14.706.229.619.

Los otros ingresos, no ordinarios, alcanzaron en el año 2019 la suma de \$296.954.203, que se explican a partir de los ingresos provenientes de intereses financieros, diferencia en cambio por operaciones en moneda extranjera, recuperación de cartera, indemnizaciones de seguros y reintegro de costos y gastos. Adicionalmente, los ingresos por rendimientos financieros de certificados de depósitos a término fijo, alcanzaron la suma de \$154.127.435.

Los costos de los servicios en la vigencia 2019 ascendieron a \$7.877.321.407, lo que representa un crecimiento de \$503.241.454 equivalente al 6.82%, respecto al año 2018, vigencia en que alcanzaron un monto de \$7.374.079.953.

Los gastos de administración y operación para la vigencia 2019 alcanzaron un monto de \$8.105.372.584, presentando un incremento de \$1.202.419.666, equivalente al 17.42% sobre lo ejecutado en el año 2018, donde estos gastos ascendieron a la suma de \$6.902.952.918. El incremento se explica fundamentalmente por la vinculación del personal para atender los cargos de la estructura de planta que estaban vacantes y fueron cubiertos durante 2019.

Por último, los otros gastos no operacionales causados en el año 2019, correspondientes a \$372.045.842, están referidos a los rubros correspondientes a intereses, diferencia en cambio, impuestos asumidos, comisiones bancarias y ajustes de ejercicios anteriores.

8.5.3. 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 \$13.314.106.867 al cierre del año 2019, presentando un incremento de \$909.846.493, equivalente al 7.33%, respecto de los activos totales en 2018, los cuales correspondían a \$12.404.260.375. El incremento en los activos totales se explica especialmente por el aumento en el flujo de efectivo del periodo

y el incremento de los activos financieros corrientes (CDT), por un monto de \$742.244.279.

Los Activos no corrientes ascendieron, al cierre del año 2019, a un monto de \$7.591.274.301, constituyendo el 57.02% de los activos totales y revelando una disminución de \$309.909.041, equivalente al 3.92% respecto al año 2018, cuyo monto ascendió a \$7.901.183.342

Los Activos corrientes, que al cierre de 2019 registraron un monto de \$5.722.832.566, equivalente al 42.98% de los activos totales, presentaron un incremento de \$1.219.755.534, un 27.09% más que en el 2018. En este grupo de cuentas las dos más representativas son: Activos financieros corrientes por \$2.594.609.999, equivalentes al 19.49% de los activos totales, con un crecimiento de \$742.244.279 respecto al año 2018, generado por los rendimientos financieros de los CDT existentes, y Cuentas Comerciales, por valor de \$1.329.927.157, correspondiente al 9.99% de los activos totales, las cuales disminuyeron su valor por un monto total de \$486.996.802 respecto del año 2018.

Los Pasivos totales sumaron, al cierre del año 2019, \$8.445.818.166, equivalentes al 63.44% de los activos totales, presentando un incremento de \$33.007.807, es decir, 0.39% respecto al año 2018, vigencia en la que llegaron a \$8.412.810.359.

El Pasivo no Corriente registra a diciembre de 2019 un monto de \$2.868.453.123 el cual disminuyó en \$335.905.163, equivalente a un 10.48%, respecto al 2018, cuando alcanzó \$3.204.358.286. Esta disminución se debió a la amortización de la deuda del leasing financiero, generado por el pago de las cuotas mensuales durante el año 2019.

Los Pasivos Corrientes registran a diciembre de 2019 un saldo de \$5.577.365.043, aumentando su valor en \$368.912.970, es decir un 7.08% respecto al año 2018, cuenta que reflejaba una cifra de \$5.208.452.073. Se destacan los pasivos no financieros por \$2.000.159.755, equivalentes al 35.86% y las cuentas por pagar comerciales por valor de \$3.018.092.764, equivalentes al 54.11%.

Los Activos Netos, anteriormente denominados "Patrimonio", a diciembre del 2019 ascendieron a la suma de \$4.868.288.701, presentando un incremento de \$876.838.686, equivalente a 21.97% respecto al año 2018, cuando su valor fue de \$3.991.450.015. La explicación de este cambio del activo neto se presenta en el numeral siguiente, el 8.5.4 Otros Estados Financieros - Estado de Cambios en el Activo Neto".

8.5.4. Otros Estados Financieros

Estado de Cambios en el Activo Neto. El activo neto a diciembre 31 de 2019 alcanzó la cifra de \$4.868.288.701, representando un incremento en el activo neto respecto al año 2018, equivalente al 21.97% cuando cerró en \$3.991.450.015. Este incremento obedece principalmente a la variación de \$876.838.686 en la cuenta de excedentes del ejercicio

Estado de los Flujos de Efectivo. Durante el año 2019, el efectivo presentó un incremento equivalente al 110.66% con relación al año 2018. El saldo de efectivo de 2019 fue de \$1.749.912.219 y el del año 2018 fue de \$830.661.447. El resultado del saldo del flujo de efectivo a diciembre de 2019, surge como consecuencia de sumar el excedente neto del ejercicio \$929.346.823, más los gastos que no generan salida de efectivo como son: las depreciaciones, por \$382.255.440 y el deterioro de cartera que para la vigencia 2019 es de cero, más los cambios positivos de saldos de activos y pasivos corrientes, por un monto de

\$837.631.239, lo que refleja un flujo neto de efectivo en actividades de operación por valor de \$2.149.233.502. 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 \$814.590.678 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 \$415.392.052. El resultado de estas operaciones se denomina incremento o disminución neta del efectivo, que para el 2019 equivale a un resultado positivo de \$919.250.772. A este saldo se le suma el efectivo existente a diciembre 31 de 2018, dando como resultado el efectivo final a diciembre de 2019 por un valor de \$1.749.912.219.

Este efectivo se encuentra disponible en cuenta corriente, cuenta de ahorros y la Fiducuenta, 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 de la entidad, y las inversiones previstas cada mes en el plan estratégico.

8.6. ANÁLISIS DE LAS INVERSIONES EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Después de revisar los datos presentados en la asamblea de asociados 2019, se determinó el excedente Neto Fiscal objeto de reinversión durante el año 2019, reportado en

la declaración de renta año 2018 (casilla 69) por valor de \$118.425.016,

EXCEDENTE CONTABLE ANTES DE IMPUESTOS	143.472.683
IMPUESTO DE RENTA PAGADO EN 2018 (Art.1.2.1.5.1.21 Dr. 1625 de 2015-Descriptor 4.47 Concepto general unificado	- 113.190.000
EGRESOS NO PROCEDENTES (NO DEDUCIBLES)	388.924.047
FACTURADO EN 2018 DE INGRESOS RECONOCIDOS 2017 (NO FISCAL 2017)	193.533.818
COSTOS RECONOCIDOS (NO FISCAL EN 2017) CON SOPORTE EN 2018	- 105.391.487
EXCEDENTE FISCAL (RENTA FISCAL)	507.349.061
MENOS RENTA FISCAL GRAVADA AL 20%	- 388.924.047
EXCEDENTE FISCAL EXENTO (RENTA FISCAL EXENTA)	118.425.014

8.7. ANÁLISIS DE LAS INVERSIONES DE EXCEDENTES DE VIGENCIAS ANTERIORES

El monto de las inversiones financieras de ONAC, a diciembre 31 de 2019, ascendió a \$2.594.609.999. El portafolio de inversiones en CDT está distribuido en cuatro instituciones bancarias con calificación de riesgo AAA en el país: Davivienda, Bancolombia, Banco Caja Social y Finandina. Se cuenta con un total de diez títulos que generaron ren-

dimientos durante el año 2019 a una tasa promedio de 4.99%. 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 2019
Davivienda N° 2642806	360	\$ 150.000.000	\$ 156.075.000
Davivienda N° 2702927	360	\$ 200.000.000	\$ 203.426.667
Davivienda N° 2822702	360	\$ 200.000.000	\$ 201.676.667
Subtotal Davivienda		\$ 550.000.000	\$ 561.178.334
Bancolombia N° 4923634	360	\$ 200.000.000	\$ 206.440.000
Bancolombia N° 5008169	360	\$ 200.000.000	\$ 204.291.665
Subtotal Bancolombia		\$ 400.000.000	\$ 410.731.665
Banco Caja Social N° 25500870580	360	\$ 150.000.000	\$ 155.040.000
Banco Caja Social N° 25500988436	360	\$ 200.000.000	\$ 205.160.000
Subtotal Banco Caja Social		\$ 350.000.000	\$ 360.200.000
Finandina N° 5190074087	360	\$ 200.000.000	\$ 203.600.000
Finandina N° 5190077431	90	\$ 850.000.000	\$ 857.083.333
Finandina N° 5190078617	360	\$ 200.000.000	\$ 201.816.667
Subtotal Finandina		\$ 1.250.000.000	\$ 1.262.500.000
Gran Total		\$ 2.550.000.000	\$ 2.594.609.999

8.8. PRESUPUESTO ONAC 2020

8.8.1. Bases del Presupuesto 2020

Criterios generales para su elaboración

- ✓ El presupuesto está definido para dar cumplimiento y desarrollo al plan estratégico del organismo y sopor-

- tar la operación ordinaria de la Entidad durante el año 2020.
- ✓ El presupuesto debe cumplir con el marco regulatorio establecido en el código de comercio y las normas contables (NIIF grupo 2) y tributarias a nivel nacional e internacional.

- ✓ Cumplir con los alcances y 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.
- ✓ El incremento en la asignación salarial se estipuló de acuerdo con el IPC real del año 2019.
- ✓ Los gastos administrativos se distribuyeron en los centros de costos operativos, basados en el número de organismos con los que cuenta cada programa de acreditación.
- ✓ El incremento por tarifa de los servicios de acreditación, se presenta de acuerdo con la estructura del Modelo Integral de Tarifas, implementado en la institución para la vigencia 2020, aprobado por el Consejo Directivo.
- ✓ El incremento por tarifa de evaluadores externos y expertos técnicos se fijó en 5%
- ✓ Participación y compromiso de las áreas en su definición, cumplimiento y optimización de recursos.

Alcances

- ✓ Cubre todo el presupuesto operativo en cuanto a la estimación de sus ingresos, egresos y excedentes, tanto operacionales como no operacionales.
- ✓ Cubre todo el presupuesto de inversiones para el desarrollo de los diferentes objetivos estratégicos del plan estratégico de la Corporación, con la identificación de las correspondientes fuentes de financiación.
- ✓ Cubre todos los programas y tipos de servicios de acreditación que se prestarán en el 2020, generándose estados de ingresos y egresos presupuestados para cada programa y tipo de servicio.
- ✓ El presupuesto se elaborará con estimaciones mes por mes de todas las cuentas de ingresos, costos, gastos e inversiones.
- ✓ El presupuesto se realiza al nivel de detalle del catálogo de cuentas, orientado al cumplimiento de las normas NIIF.

Estructuración de Cuentas Contables

Ingresos por actividades ordinarias

- Otorgamientos.
- Ampliaciones.
- Vigilancias.
- Renovaciones.
- Estudios de acreditación.
- Evaluaciones complementarias.
- Evaluaciones extraordinarias.

- Testificaciones.
- Expedición de Certificados.
- Otros ingresos (penalizaciones por reprogramación).

Otros ingresos

- 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 no operacionales

- Servicios financieros
- Otros gastos

Estructuración de Centros De Costos

Centros de costos Administrativos y de Apoyo al servicio:

- 1000 Dirección Ejecutiva
- 1001 Control Interno
- 1002 Gestión Legal
- 1003 Relacionamiento y Comunicaciones
- 1004 Asamblea
- 1005 Consejo Directivo
- 1006 Gestión servicio al cliente
- 1007 Gestión informática

- 2000 Dirección Gestión de Desarrollo y Mejoramiento
- 2001 Investigación, desarrollo y actualización de servicios
- 2003 Sistema de Gestión de Calidad
- 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
- 4000 Coordinación Gestión Humana
- 4001 Gestión personal interno
- 4002 Gestión Evaluadores y Expertos Técnicos

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 GEI
- 6000 Dirección Técnica Acreditación Nacional
- 6001 Coordinación Centros de Diagnóstico Automotor (Zona 1)
- 6002 Coordinación Centros de Reconocimiento de Conductores (Zona 1)
- 6003 Entidades de Certificación Digital
- 6004 Coordinación Centros de Diagnóstico Automotor (Zona 2)
- 6005 Coordinación Centros de Reconocimiento de Conductores (Zona 2)

- 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

La distribución de los gastos administrativos, generados por la Dirección Ejecutiva, la Dirección de Gestión, Desarrollo y Mejora, la Dirección Administrativa y Financiera y la Coordinación de Gestión Humana, se aplicarán a los centros de costos operativos, teniendo en cuenta el número de organismos de evaluación de la conformidad que atiende cada centro de costo operativo o programa de acreditación, con corte al final del año 2019.

8.8.2. Presupuesto de Ingresos

Para el año 2020 se presupuestó prestar servicios de acreditación equivalentes a 7.993.33 días de evaluación, lo que representa un incremento del 7.56 % respecto a los días de evaluación presupuestados en 2019. El monto total de los ingresos presupuestados para el año 2020 asciende a la suma de \$17.668.739.064

Ver Tabla 8.8.2 con el presupuesto de ingresos comparativo por programa de acreditación.

● Tabla 8.8.2 Presupuesto de ingresos comparativo por programa de acreditación 2020

INGRESOS		DIAS		DIAS	
ESQUEMA	DÍAS	PRESU- PUESTO	DÍAS	EJE- C+PROY	VARIA- CIÓN
	AÑO 2020		AÑO 2019		PTTO VS. EJEC
Laboratorios de ensayo	1.755,50	4.191	1.708,81	3.397	794
Laboratorios Clínicos	38,50	89	23,78	47	41
Proveedores de Ensayos de Aptitud	32,25	76	21,52	43	33
Laboratorios de Calibración	1.248,25	2.966	1.182,85	2.352	615
Certificación de Producto	310,00	708	384,87	765	- 58
Certificación de Sistemas de Gestión	216,00	432	187,37	819	- 387
Organismos de Certificación de Personas	168,00	413	257,72	476	- 63
Organismos Validadores y Verificadores de Gases Efecto Invernadero	15,00	27	13,13	26	1
Centros de Diagnóstico Automotor	2.025,58	4.222	1.990,61	3.958	265
Centro de Reconocimiento de Conductores	982,75	2.083	1.058,84	2.105	- 22
Organismos de Inspección	1.022,50	2.102	998,36	1.985	117
Organismos de Verificación Metrológica	30,00	56	29,00	58	- 2
Entidades de Certificación Digital	149,00	304	147,00	274	30
TOTAL	7.993,33	17.668	8.003,9	16.305	1.363,5

8.8.3. Presupuesto de costos de Evaluadores y Expertos Técnicos 2020

Para el año 2020 el total de los costos presupuestados por concepto de pago de profesionales técnicos es de

\$6.636.486.571, equivalente a 7.993 días de servicio, siendo pertinente recordar que los servicios de acreditación son prestados por profesionales no vinculados a la planta de personal de ONAC.

● Tabla 8.8.3 Presupuesto de costos de evaluadores y expertos técnicos 2020

ESQUEMA	COSTOS				
	DÍAS	PRESUPUESTO	DÍAS	EJEC+PROY	VARIACIÓN
	AÑO 2020		AÑO 2019		PTTO VS. EJEC
Laboratorios de ensayo	1.755,50	1.716	1.708,81	1.557	159
Laboratorios Clínicos	38,50	45	23,78	14	32
Proveedores de Ensayos de Aptitud	32,25	35	21,52	11	25
Laboratorios de Calibración	1.248,25	1.332	1.182,85	1.111	222
Certificación de Producto	310,00	331	384,87	379	- 49
Certificación de Sistemas de Gestión	216,00	218	187,37	442	- 224
Organismos de Certificación de Personas	168,00	157	257,72	216	- 59
OVV Gases Efecto Invernadero	15,00	18	13,13	14	4
Centros de Diagnóstico Automotor	2.025,58	1.287	1.990,61	1.141	146
Centro de Reconocimiento de Conductores	982,75	486	1.058,84	446	40
Organismos de Inspección	1.022,50	828	998,36	711	117
Organismos de Verificación Metrológica	30,00	36	29,00	12	25
Entidades de Certificación Digital	149,00	146	147,00	119	27
TOTAL	7.993,3	6.636,5	8.003,9	6.172,8	463,7

8.8.4. Presupuesto consolidado de operaciones 2020

Partiendo de los rubros de ingresos y egresos operacionales y no operacionales que componen el presupuesto de operaciones ONAC - 2020, se presenta el estado de resultados proyectado para el año 2020, las cifras se presentan teniendo en cuenta las consideraciones del MIT-Modelo Integral de Tarifas.

Para 2020, el total de ingresos operacionales se estimó en \$17.668.739.064 y los no operacionales en \$150.000.000,

correspondientes a rendimientos financieros por colocación de excedentes de efectivo. Así, el total de ingresos estimado para esta vigencia es de \$17.818.739.064.

Los costos y gastos operacionales y no operacionales correspondientes al año 2020, se presupuestaron en \$17.658.489.613. Como resultado de lo anterior, para el año 2020 se espera obtener excedente operacional de \$292.190.565, equivalentes a un 1.42% de los ingresos totales.

● Tabla 8.8.4 Estado de resultados presupuestado ONAC 2020 bajo la estructura del Modelo Integral de tarifas - MIT

Total Ingresos MIT		-	17.668.739.064
Total Ingresos Financieros	Ingresos No operacionales	-	150.000.000
Costo de Operación	Nómina Personal de Coordinaciones Técnicas	15%	2.742.812.128
Costo Administrativo	Gastos áreas habilitadoras (nómina administrativa)	23%	4.136.547.465
	Gastos Corporativos (Gastos centro costo 1000 a 6000 - impuestos)	16%	2.834.753.242
Equipo Evaluador	Costos operativos Evaluadores Externos y Expertos Técnicos.	37%	6.636.486.571
	Costos operativos Evaluadores Internos	5%	940.949.094
Impuestos	Gravamen al movimiento financiero+ Impuesto de Industria y Comercio +Otros Impuestos	2%	275.000.000
Excedente Proyectado antes de impuestos 2020		1%	252.190.565

8.8.5. Presupuesto de inversión 2020 – Excedentes 2019

El presupuesto de inversión de excedentes 2019, se propone sea destinado a SIPSO (Sistema de Información para la Prestación del Servicio de Acreditación ONAC), el cual constituye el proyecto estratégico más relevante para la organización, toda vez que permitirá optimizar los procesos, agilizar la prestación del servicio y, por ende, elevar el nivel de satisfacción de los clientes, mediante la automatización de varios de los trámites inmersos en el procesos

de acreditación y que apunta al objetivo estratégico de Excelencia Operacional.

A continuación, se presenta la depuración de los excedentes determinados a partir de la utilidad antes de impuestos del año 2019, 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 2019.

● Tabla 8.8.5 Excedente fiscal ONAC 2019

EXCEDENTE CONTABLE ANTES DE IMPUESTOS	929.346.823
IMPUESTO DE RENTA PAGADO EN 2019 (Art.1.2.1.5.1.21 Dr 1625 de 2015 -Descriptor 4.47 Concepto general unificado	-77.785.000
Deducción compra de activos fijos	-70.459.842
EGRESOS NO PROCEDENTES (NO DEDUCIBLES)	274.344.335
EXCEDENTE FISCAL	1.055.446.316
MENOS RENTA FISCAL GRAVADA AL 20%	126.099.493
EXCEDENTE FISCAL EXENTO (RENTA FISCAL EXENTA)	929.346.823

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 NETO
ANEXO 7.	ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
ANEXO 8.	INDICES FINANCIEROS
ANEXO 9.	NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

DECLARACIÓN DE LEY

Bogotá D.C., 08 de marzo de 2020

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.


ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
ONAC

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 2019, 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 Internacionales de Información Financiera.

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2018 que se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por otro contador público, miembro de OZI Latinoamérica & Co. S.A.S., y en su informe del 08 de marzo de 2019, expresó una opinión favorable.

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 en Colombia y he cumplido las demás responsabilidades de conformidad con esos requerimientos. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para mi opinión.

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 Internacionales de Información Financiera. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para que la preparación y presentación de Estados Financieros esté 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 empresa en funcionamiento, 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, o bien no exista otra alternativa realista.

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 condiciones 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 realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, 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 2019, 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 aso-

ciados se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de la Administración guarda la debida concordancia con los estados financieros, y el Organismo ha efectuado la liquidación y pago oportuno al Sistema de Seguridad Social Integral. Los administradores dejaron constancia en el informe de gestión de que no entorpecieron la libre circulación de las facturas de sus proveedores de bienes y servicios.

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 y de Consejo directivo

Para la evaluación del control interno, utilicé como criterio componentes basados en el COSO. Este modelo no es de uso obligatorio para el Organismo, pero es un referente aceptado internacionalmente para configurar un proceso adecuado de control interno.

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.

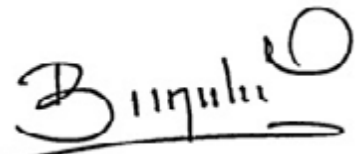
Esta conclusión se ha formado con base en las pruebas practicadas para establecer si la entidad ha dado cumplimiento a las disposiciones legales y estatutarias, y a las decisiones de la asamblea y consejo directivo, y mantiene un sistema de control interno que garantice la efectividad y eficiencia de 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.

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 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 componentes basados en el COSO.



NUBIA BARRERA GANTIVA
Revisor Fiscal
TP – 30060 - T
Miembro de **Latin Professional S.A.S**

Bogotá, 24 de febrero de 2020
DF – 005 - 19
Latin Professional S.A.S

CERTIFICACIÓN

ESTADOS FINANCIEROS A DICIEMBRE 31 DE 2019-2018

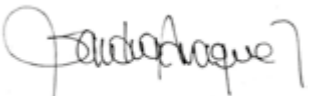
Los suscritos Representante Legal y Contador Público del ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA ONAC, NIT 900.190.680-7 nos permitimos certificar que los estados financieros a 31 de diciembre de 2019/2018, han sido tomados de los libros y que antes de ser puestos a disposición se ha verificado las siguientes afirmaciones contenidos en ellos:

- a) Todos los activos, pasivos y patrimonio (activos netos), incluidos en los estados financieros al 31 de diciembre de 2019/2018 de la entidad existen y todas las transacciones en los mismos se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- b) Todos los hechos económicos realizados por la entidad, durante los años terminados en diciembre 31 de 2019/2018, han sido reconocidos en los estados financieros.
- c) Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la entidad al 31 de diciembre de 2019/2018.
- d) Todos los hechos económicos que afectan la entidad han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.

Bogotá, febrero de 2020

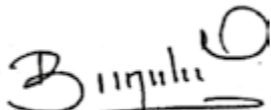


ALEJANDRO GIRALDO L.
Representante Legal
Ver informe de gestión



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 PROFESIONAL LTDA
Ver dictamen DF-005-19

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC

Estado de Situación Financiera a diciembre 31 de 2019 y diciembre 31 de 2018

(Cifras en pesos colombianos)

Descripción Conceptos	NOTA	31 dic. 2019	31 dic. 2018	Variación	%
ACTIVOS					
Activos No Corrientes					
Propiedades, planta y equipo-neto	10	7.573.740.825	7.885.536.423	(311.795.598)	(3,95)
Activos intangibles distintos a Plusvalía	11	17.533.476	15.646.919	1.886.557	12,06
Activos No Corrientes Totales		7.591.274.301	7.901.183.342	(309.909.041)	(3,92)
Activos Corrientes					
Efectivo y equivalentes al efectivo	12	1.749.912.219	830.661.447	919.250.772	110,66
Cuentas comerciales por cobrar neto	13	1.329.927.157	1.816.923.959	(486.996.802)	(26,80)
Activos financieros corrientes	14	2.594.609.999	1.852.365.720	742.244.279	40,07
Activos por impuestos	15	48.383.192	3.125.907	45.257.285	1.447,81
				-	-
Activos Corrientes Totales		5.722.832.566	4.503.077.033	1.219.755.534	27,09
ACTIVOS TOTALES		13.314.106.867	12.404.260.375	909.846.493	7,33

Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros

Alexandro Giraldo

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión

Paula Arque

SANDRA LILIANA ARAQUE L.
Contador
TP 138929-T

Bingulu

NUBIA BARRERA GANTIVA

Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-005-19

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC

Estado de Situación Financiera a diciembre 31 de 2019 y diciembre 31 de 2018

(Cifras en pesos colombianos)

Descripción Conceptos	NOTA	31 dic. 2019	31 dic. 2018	Variación	%
ACTIVOS NETOS Y PASIVOS					
Activos Netos	16				
Cuotas asociados		1.110.237.708	1.097.058.162	13.179.546	1,20
Resultado implementación NIIF		(113.952.717)	(113.952.717)	(0)	0,00
Excedentes		929.346.823	65.687.683	863.659.140	1.314,80
Reservas		2.942.656.887	2.942.656.887	0	0,00
Activos Netos Totales		4.868.288.701	3.991.450.015	876.838.686	21,97
Pasivos					
Pasivos No corrientes					
Pasivos financieros	17	2.868.453.123	3.204.358.286	(335.905.163)	(10,48)
Pasivos No corrientes Totales		2.868.453.123	3.204.358.286	(335.905.163)	(10,48)
Pasivos corrientes					
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas	18	3.018.092.764	2.392.221.642	625.871.122	26,16
Pasivos financieros	17	6.365.256	33.344.008	(26.978.752)	(80,91)
Pasivos no financieros	19	2.000.159.755	2.210.372.980	(210.213.224)	(9,51)
Pasivos por impuestos corrientes	20	-	77.785.000	(77.785.000)	(100,00)
Beneficios a empleados	21	552.747.268	494.728.444	58.018.824	11,73
Pasivos corrientes Totales		5.577.365.043	5.208.452.074	368.912.969	7,08
PASIVOS TOTALES		8.445.818.166	8.412.810.359	33.007.807	0,39
ACTIVOS NETOS Y PASIVOS TOTALES		13.314.106.867	12.404.260.375	909.846.493	7,33

Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros

Alexandro Giraldo

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión

Paula Roque

SANDRA LILIANA ARAQUE L.
Contador
TP 138929-T

Bingulu

NUBIA BARRERA GANTIVA

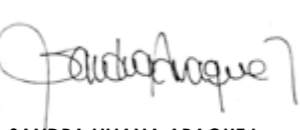
Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-005-19

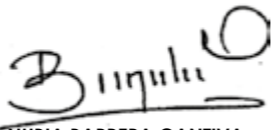
ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC
Estado de Actividades 1 enero al 31 de diciembre 2019-2018
(Cifras en pesos colombianos)

Descripción Conceptos	NOTA	31 dic. 2019	31 dic. 2018	Variación	%
INGRESOS, GANANCIAS Y OTRAS AYUDAS					
Ingresos de actividades ordinarias:					
Servicios de acreditación		16.987.132.454	14.680.370.056	2.306.762.398	15,71
Total ingresos de actividades ordinarias	3	16.987.132.454	14.680.370.056	2.306.762.398	15,71
Costo de prestación de servicios:					
	4				
Evaluadores internos		974.290.121	945.757.784	28.532.337	3,02
Evaluadores externos, expertos técnicos, comités acreditación		6.903.031.286	6.428.322.169	474.709.117	7,38
Total costo de prestación de servicios		7.877.321.407	7.374.079.953	503.241.454	6,82
Excedente bruto		9.109.811.047	7.306.290.103	1.803.520.944	24,68
Otros ingresos					
Otros ingresos	5	142.826.768	299.592.324	(156.765.556)	-52,33
Intereses	5	154.127.435	117.771.393	36.356.042	30,87
Gastos de administración y operación	6	8.105.372.584	6.902.952.918	1.202.419.666	17,42
Otros gastos	7	13.142.671	294.888.277	(281.745.606)	-95,54
Gastos Financieros	8	358.903.171	382.339.942	(23.436.771)	-6,13
Excedentes o pérdidas antes de impuestos					
		929.346.823	143.472.683	785.874.140	547,75
Gastos por impuestos					
	9	-	77.785.000	(77.785.000)	-100,00
Excedentes		929.346.823	65.687.683	863.659.140	1314,80

Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros


ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión


SANDRA LILIANA ARAQUE L.
Contador
TP 138929-T

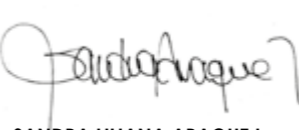

NUBIA BARRERA GANTIVA
Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-005-19

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC
Estado de cambios en el activo neto a 31 diciembre de 2019
(Cifras en pesos colombianos)

Descripción concepto	Cuentas del Activo Neto				Total Activo Neto
	Cuotas asociados	Otras reservas	Resultados implementación NIIF	Excedentes del ejercicio	
Al 1° de enero de 2018	1.082.351.202	3.637.552.210	(113.952.717)	1.009.827.613	5.615.778.308
Movimiento del ejercicio	14.706.960	(1.704.722.936)		65.687.683	(1.624.328.293)
Traslado a excedentes de ejercicios anteriores				(1.009.827.613)	(1.009.827.613)
Constitución otras reservas		1.009.827.613			1.009.827.613
Saldo al 31 de diciembre de 2018	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 excedentes de ejercicios anteriores				(65.687.683)	(65.687.683)
Constitución otras reservas		-			-
Saldo al 31 de diciembre de 2019 activo neto	1.110.237.708	2.942.656.887	(113.952.717)	929.346.823	4.868.288.701

Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros


ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión


SANDRA LILIANA ARAQUE L.
Contador
TP 138929-T

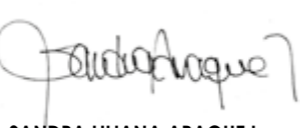

NUBIA BARRERA GANTIVA
Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-005-19

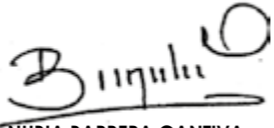
ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC
Estado de flujos de efectivo A diciembre 31 DE 2019-2018 (Metodo Indirecto)
(Cifras en pesos colombianos)

Descripción Concepto	31 de diciembre 2019	31 de diciembre 2018
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Excedente del ejercicio	929.346.823	65.687.683
Movimiento de partidas que no involucran efectivo:		
Depreciaciones	382.255.440	388.250.746
Deterioro cartera	-	162.219.503
EFFECTIVO GENERADO EN LA OPERACIÓN	1.311.602.263	616.157.932
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS:		
Incremento o disminución cuentas comerciales por cobrar	486.996.802	-789.715.046
Incremento o disminución pasivos no financieros	-210.213.224	221.801.310
Incremento o disminución pasivos por impuestos	-77.785.000	-27.108.511
Incremento o disminución Cuentas por pagar comerciales	625.871.122	1.600.946.532
Incremento o disminución beneficios a empleados	58.018.824	12.742.576
Incremento o disminución activos por impuestos	-45.257.285	-3.125.907
Incremento o disminución inventarios-servicios	-	19.635.503
EFFECTIVO GENERADO EN CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS	837.631.239	1.035.176.457
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	2.149.233.502	1.651.334.389
FLUJO DE EFECTIVO EN LAS ACTIVIDADES DE INVERSION:		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	70.459.842	42.551.085
Incremento/disminución activos financieros	742.244.279	88.794.781
Incremento/disminución adquisición Intangibles	1.886.557	-23.130.880
FLUJO NETO EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSION	814.590.678	108.214.986
FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACION:		
Pasivos financieros	-362.883.915	-270.082.902
Aplicación de excedentes	-65.687.683	-1.704.722.936
Incremento cuotas	13.179.546	14.706.960
FLUJO NETO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACION	-415.392.052	-1.960.098.878
INCREMENTO/DISMINUCION NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES EFECTIVO	919.250.772	-416.979.475
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL PERIODO	830.661.447	1.247.640.922
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL PERIODO	1.749.912.219	830.661.447

Las notas que se adjuntan son parte integral de los estados financieros


ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión


SANDRA LILIANA ARAQUE L.
Contador
TP 138929-T


NUBIA BARRERA GANTIVA
Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-005-19

ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA - ONAC
INDICES FINANCIEROS

	31 diciembre 2019	% PRESUPUESTO	31 diciembre 2018
RAZON CORRIENTE	1,03		0,87
ROTACION CARTERA	6,63		30,54
MARGEN NETO	5,47%	0,13%	0,44%
MARGEN OPERACIONAL	5,91%	1,74%	3,29%

RELACIÓN COSTOS Vs INGRESOS	VALORES	% PRESUPUESTO	%PARTICIPACION
Ingresos actividades ordinarias a diciembre-2019	16.987.132.454	45,84%	46,37%
Costos directos a diciembre -2019	7.877.321.407		

RELACIÓN GASTOS ADM. Vs INGRESOS	VALORES	% PRESUPUESTO	%PARTICIPACION
Ingresos actividades ordinarias a diciembre-2019	16.987.132.454	52,41%	47,71%
Gastos Operacionales a diciembre-2019	8.105.372.584		

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS A DICIEMBRE 31 DE 2019/2018

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 elaboración de los estados financieros

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.

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 2019, 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

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 de la Entidad es el peso Colombiano.

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:

- a. 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.
- b. 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:

- a. Tenga la obligación en la fecha sobre la que se informa como resultado de un suceso pasado,
- b. 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,
- c. 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 situaciones 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.

Reclasificaciones

Teniendo en cuenta la nueva estructura contable de ONAC, y con el fin de presentar la información comparativa para los años 2018-2019, se reclasificaron algunas partidas en los estados financieros.

3. Ingresos de actividades ordinarias

	2019	2018
Servicios de acreditación	16.987.132.454	14.680.370.056
Ingresos por actividades ordinarias	16.987.132.454	14.680.370.056

Ingresos por actividades ordinarias corresponde a lo ejecutado en el 2019 por la prestación de servicios en desarrollo del objeto social. Los ingresos por prestación de servicios de acreditación se incrementaron en 2019 con respecto al 2018 en un 15.71%.

4. Costos prestación de servicios

	2019	2018
Evaluadores Internos	974.290.121	945.757.784
Evaluadores Externos y Expertos Técnicos	6.903.031.286	6.428.322.169
Costos de prestación de servicios	7.877.321.407	7.374.079.953

Corresponde a los costos causados en que se incurrió 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 6,82% en 2019 con respecto al costo del 2018, estos costos representan el 46,37% de los ingresos de actividades ordinarias.

5. Otros ingresos e intereses financieros

	2019	2018
Intereses Financieros	154.127.435	117.771.393
Diferencia en Cambio	9.797.795	497.334
Recuperación de Cartera	117.038.349	1.883.538
Indemnizaciones seguros	1.761.884	-
Reintegro otros costos y gastos	14.228.740	297.211.452
	296.954.203	417.363.717

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 180 días.

Estos otros ingresos disminuyeron en un 21,46% en 2019 con respecto al 2018

Los otros ingresos corresponden a diferencia en cambio, recuperación de cartera, indemnizaciones por seguros.

6. Gastos de Administración y Operación

Gastos de Administración	2019	2018
Gastos de personal	3.523.783.701	2.785.258.484
Honorarios	392.626.303	397.129.242
Servicios	637.931.693	267.286.013
Mantenimiento y Reparaciones	25.147.724	24.335.203
Servicios Públicos	56.233.636	61.081.159
Gastos de viaje	108.751.041	143.277.786
Seguros generales	118.174.070	97.428.485
Servicios aseo/café y restaurante	70.684.628	98.779.271
Gastos Legales	5.444.984	4.218.495
Otros gastos generales	103.745.734	85.481.884
Impuestos tasas y contribuciones	274.765.446	247.259.906
Total gastos de administración	5.317.288.961	4.211.535.928
Gastos de Operación	2019	2018
Gastos de personal	2.405.828.182	2.140.946.741
Total gastos de operación	2.405.828.182	2.140.946.741
Deterioro y Depreciación	2019	2018
Deterioro de Cartera	-	162.219.503
Depreciación	382.255.440	388.250.746
Total Deterioro y Depreciación	382.255.440	550.470.249
Total gastos de administración y de operación	8.105.372.584	6.902.952.918

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 47,71% de los ingresos de actividades ordinarias. Este rubro se incrementó en un 17,42% en el año 2019 con respecto al 2018, dentro de las cifras más representativas se encuentran los gastos de personal debido al incremento de la planta de personal.

7. Otros Gastos

	2019	2018
Otros gastos	59.742	80.494.554
Impuestos Asumidos	6.672.049	38.361.386
Gastos extraordinarios		169.197.925
Ajustes de ejercicios anteriores	6.410.880	6.834.412
	13.142.671	294.888.277

Los otros gastos corresponden a impuestos asumidos, este valor se redujo considerablemente con respecto al año 2018, esta disminución obedece al cumplimiento de las nuevas políticas contables y administrativas

Adicionalmente los ajustes de años anteriores, 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.

Este rubro disminuyó en 95,54%.

8. Gastos Financieros (Financiero Neto)

	2019	2018
Intereses	324.049.025	347.240.296
Comisiones	30.650.685	32.657.256
Diferencia en cambio	4.203.461	2.442.390
	358.903.171	382.339.942

Estos gastos disminuyeron en 6,13% en 2019, esta disminución obedece a mejora en los procesos de planeación financiera de ONAC.

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 2019, 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 2019.

Excedente contable	929.346.823
Gastos no deducibles	274.344.335
Deducción compra de activos	- 70.459.842
Deducción Impuesto pagado 2019	- 77.785.000
Excedente fiscal	1.055.446.316
Excedente gravado	126.099.493
Impuesto de Renta 2019 tarifa 20%	25.219.899
Descuento Tributario	25.219.899
Saldo a pagar	-
Retefuente 2019	5.672.901
Saldo a Favor 2019	5.672.901

Detalle de los gastos no procedentes base para liquidar el impuesto de renta año 2019 a la tarifa del 20%:

	2019	2018
	NO DEDUCIBLES	NO DEDUCIBLES
Indemnizaciones	48.514.852	95.946.587
Gastos de Viaje	16.996.000	4.485.106
Gastos no deducibles	-	11.113.689
Impuesto Industria y Comercio	123.077.363	
Gravamen movimiento financiero	-	
IVA descontable y otros impuestos		621.480
No deducible excedente fiscal año 2018	52.737.331	
Gastos de ejercicios anteriores	6.410.880	6.834.412
Depreciación		22.952.774
Deterioro		129.490.567
Intereses de Mora	19.876.117	3.094.868
Impuestos asumidos	6.731.791	38.362.175
Otros gastos OEC		63.271.013
Otros gastos		299.600
Diferencia en cambio	-	954.609
Provisiones-Honorarios		11.497.216
Base no deducibles	274.344.335	388.924.096
Tarifa Inicial 20 %	54.868.867	77.784.819

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 2018	8.235.609.166	394.563.765	316.152.421	
Depreciación acumulada año 2018	748.840.173	111.681.330	200.267.426	
	7.486.768.993	282.882.435	115.884.995	7.885.536.423
Adiciones a 31 diciembre año 2019		1.130.500	69.329.342	
	7.486.768.993	284.012.935	185.214.337	
Depreciación Acumulada	Edificios	Muebles y Enseres	Equipo de Computo/ Comunicación	
movimiento año 2019	274.520.304	48.817.212	58.917.924	
Valor Neto en Libros	7.212.248.689	235.195.723	126.296.413	7.573.740.825

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).

11. Activos Intangibles diferentes a plusvalía

Costo	
31 de diciembre de 2018	15.646.919
Adiciones	99.938.124
31 de diciembre de 2019	115.585.043
Amortización anual	98.051.567
31 de diciembre de 2019	98.051.567
Valor Neto en Libros	17.533.476

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

Efectivo y Equivalentes de Efectivo	2019	2018
Caja	2.070.291	1.953.106
Cuenta corriente y ahorros	687.660.328	199.695.433
Fiducias	1.060.181.600	629.012.909
	1.749.912.219	830.661.448

El efectivo y equivalentes de efectivo no tienen restricciones o gravámenes que limiten su disposición.

13. Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar

	2019	2018
Clientes	312.862.606	1.071.026.351
Deudores varios		2.793.199
Pagos-Gastos Anticipados y Avances entregados	352.291.496	28.357.639
Reconocimiento ingresos 2018	408.354.531	714.746.770
Reconocimiento ingresos 2019	256.418.524	
	1.329.927.157	1.816.923.959

El saldo a diciembre 31 de 2019 representa los deudores que tiene la entidad, donde se observa un disminución del 26.80% con respecto al año 2018, esta disminución obedece a la gestión realizada durante el periodo, orientada a sanear la cartera del organismo.

Se efectúa el reconocimiento de ingresos del año 2019, correspondientes a servicios prestados, cuya factura se expedirá en 2020.

A continuación se detalla el estado de cartera por edades.

1 a 30 días	88,12%	275.701.645
31 a 90 días	3,78%	11.829.230
91-180 días	1,32%	4.140.230
180-360 días	6,77%	21.191.502
> 361 días	0,00%	-
Total	100%	312.862.606

Los deudores no tienen restricciones o gravámenes que limiten su negociabilidad o realización.

14. Activos Financieros Corrientes

	2019		2018
Otros Activos Financieros			
Activos Financieros-instrumentos de deuda medidos al costo amortizado			
Certificados de Depósito a Término (CDT's)	2.594.609.999		1.852.365.720
	2.594.609.999		1.852.365.720

ENTIDAD	PLAZO	VALOR INICIAL CDT	VALOR PRESENTE A DIC 31 DE 2019
Davivienda N° 2642806	360	\$ 150.000.000	\$ 156.075.000
Davivienda N° 2702927	360	\$ 200.000.000	\$ 203.426.667
Davivienda N° 2822702	360	\$ 200.000.000	\$ 201.676.667
Subtotal Davivienda		\$ 550.000.000	\$ 561.178.334
Bancolombia N° 4923634	360	\$ 200.000.000	\$ 206.440.000
Bancolombia N° 5008169	360	\$ 200.000.000	\$ 204.291.665
Subtotal Bancolombia		\$ 400.000.000	\$ 410.731.665
Banco Caja Social N° 25500870580	360	\$ 150.000.000	\$ 155.040.000
Banco Caja Social N° 25500988436	360	\$ 200.000.000	\$ 205.160.000
Subtotal Banco Caja Social		\$ 350.000.000	\$ 360.200.000
Finandina N° 5190074087	360	\$ 200.000.000	\$ 203.600.000
Finandina N° 5190077431	90	\$ 850.000.000	\$ 857.083.333
Finandina N° 5190078617	360	\$ 200.000.000	\$ 201.816.667
Subtotal Finandina		\$ 1.250.000.000	\$ 1.262.500.000
Gran Total		\$ 2.550.000.000	\$ 2.594.609.999

Estas inversiones no tienen restricciones o gravámenes que limiten su disposición.

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.

15. Activo por impuestos

	2019	2018
Retención en la fuente	5.672.901	3.125.907
Retención de industria y Comercio	553.291	
Saldo en proceso de compensación	42.157.000	
	48.383.192	3.125.907

El activo por impuestos corresponde al valor total de las retenciones efectuadas por terceros a 31 de diciembre de 2019; estas retenciones serán imputadas en las declaraciones correspondientes para próximas vigencias.

16. Activos Netos (Patrimonio)

	2019	2018
Cuotas Asociados	1.110.237.708	1.097.058.162
Resultado de implementación NIIF	- 113.952.717	- 113.952.717
Excedentes	929.346.823	65.687.683
Reservas	2.942.656.887	2.942.656.887
	4.868.288.701	3.991.450.015

El activo neto total en 2019 se incrementó en 21.97%, este porcentaje está representado principalmente en los excedentes generados durante el ejercicio 2019.

17. Pasivo Financiero

	2019	2018
Otros pasivos financieros (Corriente)		
Tarjetas de crédito	6.365.256	33.344.008
Otros pasivos financieros (No Corriente)		
Contrato Leasing	2.868.453.123	3.204.358.286
	2.874.818.379	3.237.702.294

La obligación financiera no corriente corresponde al contrato leasing para la oficina, , la cual tiene un importe neto en libros a diciembre 31 de 2019 de \$7.212.248.689

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

	2019	2018
Proveedores de bienes y servicios	2.142.116.764	1.719.239.121
Retención en la fuente	178.453.000	244.381.000
Impuesto a las ventas retenido	21.754.000	35.455.000
Retención de impuesto de Industria y Comercio	24.403.000	22.638.000
Impuesto a las ventas por pagar	621.214.000	346.452.521
Industria y Comercio por pagar	30.152.000	24.056.000
	3.018.092.764	2.392.221.642

Las cuentas por pagar en 2019 se incrementaron en 26.16%, los rubros más representativos son las cuentas de proveedores por adquisición de bienes y servicios, retefuente e impuesto a las ventas por pagar, obligaciones que serán canceladas durante enero y febrero de 2020.

19. Pasivos no financieros

	2019	2018
Anticipos recibidos de clientes	2.000.159.755	2.210.372.980
	2.000.159.755	2.210.372.980

Este rubro en 2019 presenta una disminución de 9.51%

Los anticipos recibidos de clientes representan los servicios cotizados, que han sido pagados por los organismos para ser ejecutados en el 2020, se reconocerán como ingresos con la prestación efectiva del servicio.

20. Pasivos por impuestos corrientes

	2019	2018
Pasivo por impuesto de renta	-	77.785.000
	-	77.785.000

ONAC es responsable de renta en el régimen especial y de acuerdo a la normatividad vigente a diciembre de 2019, 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.

21. Beneficios a empleados

	2019	2018
Nómina por pagar	-	868.904
Cesantías	248.278.312	224.192.764
Intereses sobre cesantías	28.437.533	25.154.984
Vacaciones	122.550.399	101.243.408
Retenciones y aportes de nómina	141.179.600	127.245.100
Otros	12.301.424	16.023.284
	552.747.268	494.728.444

Las cesantías se consignan a más tardar en la primera quincena de febrero de 2020, los intereses sobre las cesantías se pagan en enero de 2020. Las vacaciones se conceden una vez se cumpla el período respectivo de común acuerdo con el trabajador. En 2019 los beneficios a empleados se incrementaron en un 11.73%.

Base para la destinación de excedentes 2019 en Asamblea General Ordinaria del año 2020

De acuerdo a la ley 1819 de 2016 y sus decretos reglamentarios, estableció el registro, permanencia y actualización de las ESAL (Entidades Sin Ánimo de Lucro) ante la DIAN, fijándose la base para la destinación de excedentes de las ESAL en el excedente fiscal exento de impuesto de renta.

EXCEDENTE CONTABLE ANTES DE IMPUESTOS	929.346.823
Egresos no procedentes (No deducibles)	274.344.335
Deducción compra de activos	- 70.459.842
Deducción Impuesto sobre la renta pagado 2019	- 77.785.000
EXCEDENTE FISCAL	1.055.446.316
Renta gravada al 20%	- 126.099.493
RENTA EXENTA (EXCEDENTE A REINVERTIR)	929.346.823

22. Pasivos y Contingencias

De acuerdo al informe del área jurídica de la entidad, en el año 2019 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.
Fallo en primera instancia a favor de ONAC agosto de 2018. Demandante presenta apelación: 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 al cierre de diciembre de 2019: pendiente fijación de fecha para primera audiencia de trámite. Las pretensiones no comportan pretensiones Económicas.

3. ACCION 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 al cierre de diciembre de 2019: pendiente realización de primera audiencia de trámite. Las pretensiones no comportan pretensiones Económicas.

4. PROCESO ORDINARIO LABORAL: GONZALO CHAPÁRRO VRS ONAC

Juzgado 20 laboral del Circuito: Fecha demanda noviembre 26 de 2017.
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: \$ 692.274.879
Estado del Proceso: 15 de octubre de 2019, con recurso extraordinario de casación presentada.

5. PROCESO JUDICIAL NO. 2018-00282 LUIS IGNACIO JIMÉNEZ JAIMES VS ONAC

Tipo: Declarativo
Pretensiones: \$ 539.204.012
Clase: Ordinario LABORAL DE PRIMERA INSTANCIA
Despacho Judicial: JUZGADO 31 LABORAL DEL CIRCUITO

Estado del Proceso: 10.10.2019 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. Estado del Proceso: 10 de noviembre de 2019, con recurso extraordinario de casación presentada. Probabilidad estimada de condena menor al 50%

6. PROCESO JUDICIAL NO. 20180- 024300 ALBERTO SANCHEZ PUENTES VS ONAC

Tipo: Declarativo
Clase: Ordinario LABORAL DE PRIMERA INSTANCIA
Pretensiones: \$ 468.803.120
Despacho Judicial: JUZGADO 30 LABORAL DEL CIRCUITO
Estado del Proceso: Fija fecha para primera audiencia de trámite para el 2 de junio 2020. Probabilidad estimada de condena menor al 50%.

7. PROCESO JUDICIAL NO. 2016-00559 CENTRO DE DIAGNÓSTICO Y VERIFICACIÓN AMBIENTAL DE CARTAGO - CDA CARTAGO VS ONAC.

Clase: Nulidad y Restablecimiento del Derecho
Pretensiones: \$1.500'000.000.
Estado del Proceso: 3.12.2019 Primera audiencia de trámite. Etapa probatoria. Probabilidad estimada de condena menor al 50%

8. Proceso Arbitral de INVERSIONES SERVICIOS EN TECNOLOGÍA S.A.- ISENT S.A. vs ONAC

Tipo: ARBITRAL
Caso: 5473
Pretensiones: \$ 9.000.000.000
Despacho: TRIBUNAL DE ARBITRAMENTO – CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
Estado del Proceso: 23.09.2019 Laudo arbitral a favor de ONAC. Proceso terminado.

9. Proceso Arbitral de BIOTRÓPICO. vs ONAC

Tipo: ARBITRAL
Caso: 116903
Pretensiones: \$ 331.196.660.
Despacho: TRIBUNAL DE ARBITRAMENTO – CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
Estado del Proceso: 13.12.2019 ONAC contesta demanda. Probabilidad estimada de condena menor al 50%.

10. Proceso Arbitral de CERTIFICACIONES S.A.S. vs ONAC

Tipo: ARBITRAL
Caso: 118490
Pretensiones: Cuantía indeterminada
Despacho: TRIBUNAL DE ARBITRAMENTO – CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
Estado del Proceso: 26.11.2019. Audiencia de instalación del tribunal. Nombra secretario y árbitro. Probabilidad estimada de condena menor al 50%

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

La Entidad reconocerá una provisión solo cuando:

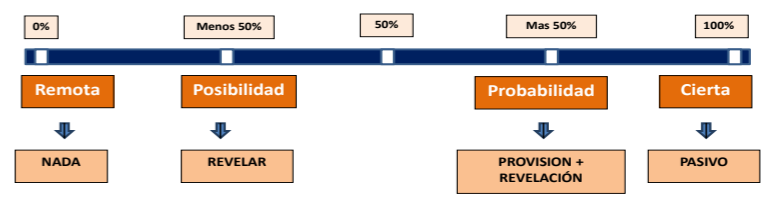
- a. Tenga la obligación en la fecha sobre la que se informa como resultado de un suceso pasado,
- b. Sea probable (exista mayor posibilidad de que ocurra que de lo contrario) que la entidad tenga que desprenderse de beneficios económicos para liquidar la obligación,
- c. El importe de la obligación 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 valida 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

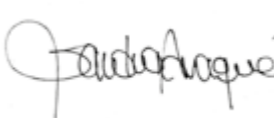


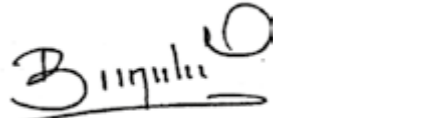
Una vez evaluado el informe del área jurídica, y teniendo en cuenta que no existe riesgo probable de pérdida en los procesos, no se reconoce provisión por pasivos contingentes en los estados financieros.

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 2019.


ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ
Representante Legal
Ver informe de gestión

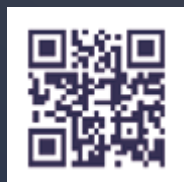

SANDRA LILIANA ARAQUE L.
Contador
TP 138929-T


NUBIA BARRERA GANTIVA
Revisor Fiscal
TP 30060-T
Por delegación de LATIN PROFESSIONAL S.A.S.
Ver dictamen DF-005-19



***Conectamos la Calidad de
Colombia con el Mundo***

Av. Calle 26 N° 57- 83
Torre 8 - Oficina 1001
Bogotá D.C. - Colombia
PBX: (571) 742 7592



www.onac.org.co