

La fuerza de la confianza



**ONAC**

**ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA**

Una institución del Subistema  
Nacional de la Calidad



# ENFOQUE DE EXPERIENCIA DE SERVICIO Y ACREDITACIÓN DE LABORATORIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN



**PERSPECTIVAS Y  
ENFOQUE DE LA  
EXPERIENCIA DE  
SERVICIO ONAC**



**INFORMACIÓN DE  
INTERÉS RESPECTO  
A LOS  
LABORATORIOS  
DE ENSAYO**



**INFORMACIÓN DE  
INTERÉS RESPECTO A  
LOS LABORATORIOS  
DE CALIBRACIÓN**



**BENEFICIOS DE LA  
ACREDITACIÓN  
PARA LOS  
LABORATORIOS**

# OBJETIVO DE LA PRESENTACIÓN

Presentar los principales elementos del nuevo enfoque de servicio del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC, así como información de interés respecto a laboratorios de ensayo y de calibración acreditados o que deseen acceder a la acreditación.



# PERSPECTIVAS Y ENFOQUE DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO ONAC

# PERSPECTIVAS Y ENFOQUE DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO ONAC



# PERSPECTIVAS Y ENFOQUE DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO ONAC

## ACCIONES DE DESPLIEGUE CANAL TELEFÓNICO



- Implementar un *call center* interno de ONAC que permita asegurar la atención de las llamadas telefónicas del 100% de los clientes.
- Brindar respuestas al 100% de las solicitudes del formulario *Contáctenos* del sitio web.
- Servir de apoyo a las áreas técnicas y administrativa en los proceso de salida de llamadas.
- Aplicación de encuestas de retiro.

# PERSPECTIVAS Y ENFOQUE DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO ONAC

## ACCIONES DE DESPLIEGUE CULTURA DE SERVICIO

- Generar las políticas, protocolos, manuales e instructivos de atención al cliente.
- Monitorear su uso y su correcta implementación.
- Programa de cultura de servicio al interior de la organización a través de la recordación, frecuencia e impacto de las buenas prácticas.
- Plan de capacitación permanente en servicio al cliente.



# PERSPECTIVAS Y ENFOQUE DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO ONAC

## ACCIONES DE DESPLIEGUE ATENCIÓN DE QUEJAS



- Poner al día la operación de respuestas pendientes.
- Garantizar la respuesta al 100% de las quejas en 15 días hábiles o antes.
- Revisión de tipologías actuales y su causa raíz.
- Metodologías alternas a la solución, como atención telefónica o personal.
- Planes de acción para atacar causas raíz de quejas.

# PERSPECTIVAS Y ENFOQUE DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO ONAC

## ACCIONES DE DESPLIEGUE ELIMINAR LA INCERTIDUMBRE DEL ESTADO DEL PROCESO

- Determinar un tiempo promedio establecido como promesa de servicio.
- Informar claramente al Cliente el estado de su solicitud y retroalimentar cualquier novedad.
- Brindar herramientas que le permitan consultar por sí mismo los diferentes estados del trámite.



# PERSPECTIVAS Y ENFOQUE DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO ONAC

## ACCIONES DE DESPLIEGUE EN SITIO WEB



Formularios y  
soportes de solicitud  
de acreditación vía  
web



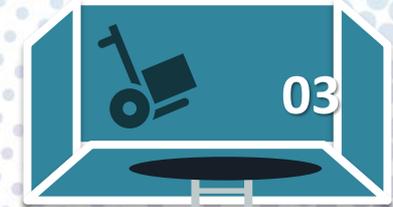
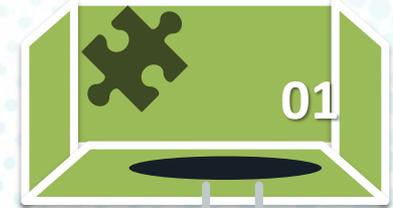
Resultados de  
Búsqueda aleatoria



Búsqueda rápida de  
organismos para la  
inspección de  
instalaciones de gas  
domiciliario



Búsqueda por  
palabra Clave



# PERSPECTIVAS Y ENFOQUE DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO ONAC



# INFORMACIÓN DE INTERÉS RESPECTO A LABORATORIOS DE ENSAYO

# TAXONOMÍA DE LABORATORIOS



Laboratorios  
académicos



Laboratorios de  
Investigación



Laboratorios de  
Extensión



Laboratorios de  
prestación de  
servicios



LABORATORIOS  
DE CLÍNICOS

LABORATORIOS  
DE ENSAYO

LABORATORIOS  
DE CALIBRACIÓN

# TAXONOMÍA DE LABORATORIOS

## ACREDITABLES



Laboratorios  
Académicos



Laboratorios de  
Investigación



Laboratorios de  
Extensión



Laboratorios de  
prestación de  
servicios



**LABORATORIOS  
DE CLÍNICOS**



**LABORATORIOS  
DE ENSAYO**



**LABORATORIOS  
DE CALIBRACIÓN**

# TAXONOMÍA DE LABORATORIOS DE ENSAYO

SECTORES



Salud

Agro



Agroindustrial



Industrial



Forense



Petroquímico



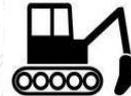
Cosméticos



Pecuario



Ambiente



Construcción



Energía



Textil y  
Confección



Gasodomésticos  
Electrodomésticos

# LABORATORIOS ACREDITADOS A LA FECHA Y SU VARIACIÓN EN EL TIEMPO

ESQUEMA DE ACREDITACIÓN	DOCUMENTO NORMATIVO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (septiembre)
CDA	ISO/IEC 17020	198	243	265	271	294	311	333	363	392
CRC	ISO/IEC 17024	95	121	150	186	313	351	341	276	273
LAB	<b>ISO/IEC 17025</b>	<b>30</b>	<b>65</b>	<b>93</b>	<b>121</b>	<b>173</b>	<b>208</b>	<b>224</b>	<b>230</b>	<b>206*</b>
LAC	<b>ISO/IEC 17025</b>	<b>17</b>	<b>48</b>	<b>72</b>	<b>89</b>	<b>106</b>	<b>114</b>	<b>123</b>	<b>138</b>	<b>145</b>
OIN	ISO/IEC 17020	11	24	30	43	56	81	83	85	97
CPR	ISO/IEC 17065	6	12	17	20	25	24	27	29	31
CSG	ISO/IEC 17021	5	10	10	13	13	13	15	15	15
OCP	ISO/IEC 17024	0	2	4	7	14	20	24	25	23
LCL	<b>ISO 15189</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
PEA	ISO/IEC 17043	0	0	0	0	0	1	2	3	3
ECD	CEA 4.1-10 V-01	0	0	0	0	0	0	5	6	7
OAVM		0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>		<b>362</b>	<b>527</b>	<b>644</b>	<b>754</b>	<b>999</b>	<b>1137</b>	<b>1182</b>	<b>1174</b>	<b>1197</b>

CDA: Centros de Diagnóstico Automotor  
CRC.: Centros de Reconocimiento de Conductores.  
LAB: Laboratorios de ensayo  
LAC: Laboratorios de Calibración

LCL: Laboratorios Clínicos  
OIN: Organismos de Inspección  
CPR: Organismos de Certificación de Productos, Sistemas y/o Procesos  
CSG: Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión

OCP: Organismos de Certificación de Personas  
PEA: Proveedores de Ensayos de Aptitud.  
ECD: Entidades de certificación digital.  
OAVM: O. Autorizados de Verificación Metrológica

**\*El 2018-06-19 los códigos de un organismo (32 en total) fueron unificados para facilitar la gestión de los procesos de este OEC**

# BUENAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO

## BPL - OCDE

**DECRETO 1074/2015**  
**DENTRO DE LAS RESPONSABILIDADES DE ONAC :**

*"Ejercer como autoridad de Monitoreo en Buenas Prácticas de Laboratorio de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico -OCDE."*



### **OBJETIVOS DE LAS BPL - OCDE**

- Asegurar la integridad y calidad de los datos
- Asegurar la reconstrucción de los estudios
- Proteger la salud del hombre y medio ambiente
- Evitar la duplicación de los estudios y promover el bienestar animal
- Eliminar las barreras técnicas al comercio

# BUENAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO

## BPL - OCDE



### TIPOS DE PRODUCTOS

- Químicos industriales
- Productos farmacéuticos
- Plaguicidas
- Biocidas
- Cosméticos
- Productos Veterinarios
- Aditivos
- OGM – Organismos Genéticamente Modificados

# BUENAS PRÁCTICAS DE LABORATORIO

## BPL - OCDE

### ÁREAS DE COMPETENCIA

- Ensayos físico químico
- Estudios toxicológicos
- Estudios mutagénicos
- Estudios Ecotoxicológicos
- Estudios de Bioacumulación
- Estudios de Residuos
- Estudios de efectos en ecosistemas naturales
- Ensayos de química analítica y química clínica



# INFORMACIÓN DE INTERÉS RESPECTO A LABORATORIOS DE CALIBRACIÓN

# MAGNITUDES PARA LABORATORIOS DE CALIBRACIÓN

Acústica, ultrasonido  
y vibración



Porcentaje de  
sustancia, pH, gases



Dimensional



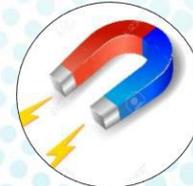
Electricidad



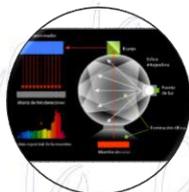
Fluidos



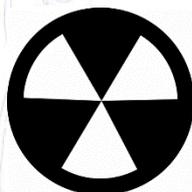
Magnetismo



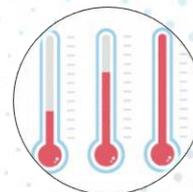
Mecánica



Radiometría  
y Fotometría



Radiaciones  
ionizantes y  
Radioactividad



Termodinámica



Tiempo y  
Frecuencia



Medidores

# BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE CALIBRACIÓN

Entre los principales usuarios de los servicios de calibración se encuentran los laboratorios de ensayos, cuyos servicios se prestan en los sectores mencionados anteriormente.

No obstante, los instrumentos que requieren de calibración pueden ser utilizados en diferentes ámbitos tales como como: la inspección y vigilancia (para salvaguardar los intereses nacionales), la calidad, para promover la confianza, innovación, productividad y competitividad entre otros.

138

Laboratorios de calibración acreditados



# BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS DE CALIBRACIÓN





# BENEFICIOS DE LA ACREDITACIÓN PARA LOS LABORATORIOS

# PARA EL PERSONAL



- Mejora la competencia del personal del laboratorio, al contar con estrategias planificadas para la evaluación y la supervisión del personal.
- Fortalece los esquemas de formación y capacitación del personal del laboratorio al generar políticas relacionadas con la competencia del personal
- Mejora la distribución de la carga analítica del personal del laboratorio

# PARA LOS CLIENTES



- Se podrá responder mejor a las necesidades de socios y destinatarios de los servicios del laboratorio al contar con estrategias de comunicación y divulgación de los resultados.
- Fortalece la confianza de los clientes y usuarios no solo del laboratorio, sino de sector al que atienda.
- Amplía las fronteras de los mercados.



- Permite garantizar que las condiciones ambientales en donde se ejecutan ensayos, son monitoreadas y/o controladas y no afectan los resultados, garantizando así su validez.
- Generación de estrategias para la optimización y control de los espacios de los laboratorio (docencia, extensión, investigación) al contar con mecanismos de planificación y control, cuando se requiere que estos sean multipropósito.

# SELECCIÓN DE MÉTODOS

- Generar confianza y reconocimiento en la comunidad científica, en los clientes directos (usuarios del servicio de análisis) e indirectos (sectores) al producir información y conocimiento científicos fiables, al contar con herramientas de gestión que permitan demostrar trazabilidad metrológica de los resultados a través de la implementación de criterios de aseguramiento de calidad analítica.
- Resultados de análisis con diferentes fines (investigación, evaluación de la conformidad) reproducibles por otros grupos o Laboratorios.
- Permite identificar las posibles fuentes de incertidumbre de los resultados con el fin de ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.
- Permite estandarizar los esquemas de presentación de los resultados, con el fin de contribuir con la construcción colectiva del saber y el conocimiento.



# ASIGNACIÓN DE RECURSOS



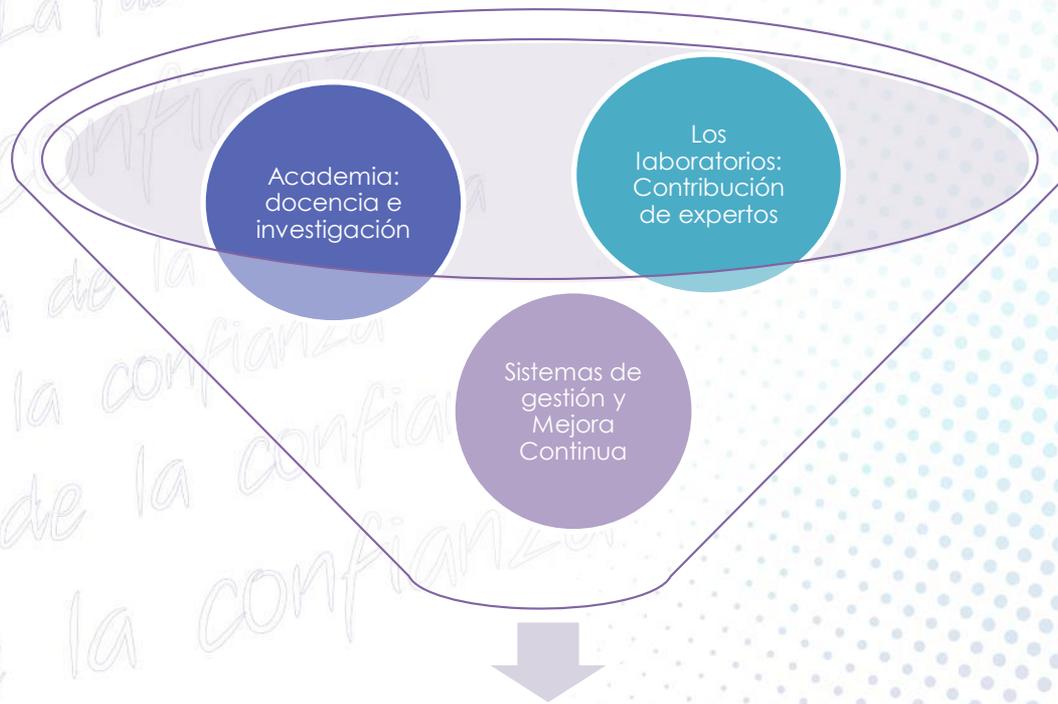
- Generación de nuevos espacios para la creatividad, el desarrollo o investigación, en los Laboratorios de ensayo, al no tener que invertir tiempo en labores de tipo administrativo, por la mejora demostrada en procesos administrativos y técnicos estandarizados y planificados
- Mejora la eficacia de los procesos, al operar de manera, orientando al laboratorio hacia la competitividad y la innovación.
- Mejora la planificación de las inversiones asignadas, al identificar las verdaderas fuentes de crecimiento.

# EN CUANTO A INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO



- Se pueden capitalizar los resultados y las lecciones aprendidas con el fin de potencializar y gestionar el conocimiento, su transferencia y preservación
- Se facilita el trabajo colaborativo con redes de Laboratorio o redes de investigación, el intercambio científico al tener métodos reconocidos por la comunidad científica que garantiza la reproducibilidad y repetibilidad de los ensayos.

# GENERA ESCENARIOS DE COOPERACIÓN



Fortalecimiento SICAL

**GRACIAS**

# ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ

Director Ejecutivo ONAC

[alejandro.giraldo@onac.org.co](mailto:alejandro.giraldo@onac.org.co)