

PRIMER SIMPOSIO LABORATORIOS ASOCEC - ASOCRETO



Una institución del Subsistema
Nacional de la Calidad



Alejandro Giraldo López
Cartagena, 11 de septiembre de 2018

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 experiencia 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



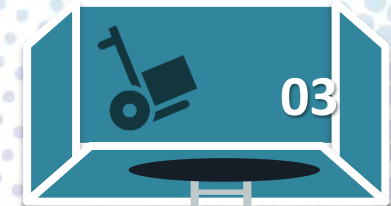
Resultados de
Búsqueda aleatoria



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	ISO/IEC 17025	30	65	93	121	173	208	224	230	206*
LAC	ISO/IEC 17025	17	48	72	89	106	114	123	138	145
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	ISO 15189	0	2	3	4	5	6	5	4	3
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
TOTAL		362	527	644	754	999	1137	1182	1174	1197

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 ÚNICO SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
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
- Organismos Genéticamente Modificados - OGM

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



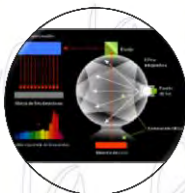
Fluidos



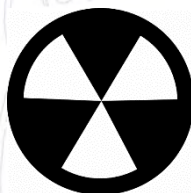
Magnetismo



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.

Los instrumentos que requieren de calibración son utilizados en diferentes ámbitos de interés nacional, como en el cumplimiento de funciones de inspección, vigilancia y control, y en el sector voluntario para promover la confianza, innovación, productividad y competitividad, entre otros.

145

Laboratorios de calibración acreditados



BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS DE CALIBRACIÓN



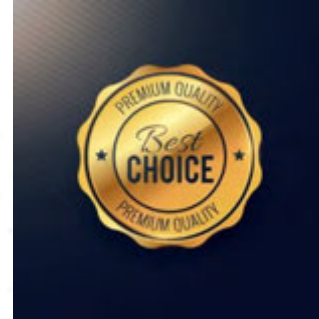
BENEFICIOS DE LA ACREDITACIÓN PARA LOS LABORATORIOS

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.

EN INFRAESTRUCTURA



- Garantiza que las condiciones ambientales en donde se ejecutan los ensayos son monitoreadas y controladas, evitando factores externos que afecten la validez de los resultados.
- Ayuda a generar estrategias para la optimización de los espacios de los laboratorios (docencia, extensión, investigación) al contar con mecanismos de planificación y control, cuando se requiere que estos sean multipropósito.

- Genera confianza y reconocimiento en la comunidad científica, en los clientes directos e indirectos al producir información y conocimiento científicos fiables, al demostrar trazabilidad metrológica de los resultados a través de la implementación de criterios de aseguramiento de calidad analítica.
- Resultados de análisis reproducibles por otros grupos o laboratorios.
- Permite identificar fuentes de incertidumbre de resultados para ser tenidas en cuenta en la toma de decisiones.
- Permite estandarizar los esquemas de presentación de los resultados, para ayudar a la construcción colectiva del saber/conocimiento.



ASIGNACIÓN DE RECURSOS



- Genera espacios para la creatividad, el desarrollo o investigación, por la mejora demostrada en procesos administrativos y técnicos estandarizados y planificados
- Mejora la eficacia de los procesos, al orientar la operación 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 laboratorios o redes de investigación, mediante el intercambio de información, al tener métodos reconocidos por la comunidad científica que garantiza la reproducibilidad y repetibilidad de los ensayos.

GENERA ESCENARIOS DE COOPERACIÓN



Fortalecimiento SICAL

UNA BUENA NOTICIA PARA QUIEN SE QUIERA ACREDITAR...

PTP abre convocatoria de tercera fase de 'Calidad para Exportar' para que

La convocatoria estará abierta hasta el 12 de octubre. Pueden participar empresas de los sectores de alimentos, procesados, cacao y sus derivados, cafés especiales y derivados de café, frutas y sus derivados (aguacate Hass, piña, mango y papaya) y piscicultura, industrias para la construcción, sistema moda, química básica, cosméticos y aseo, farmacéuticos, plásticos e industrias del movimiento.

En el caso de los laboratorios, pueden participar todos aquellos que presten servicios a empresas de estos mismos sectores. La convocatoria aplica para todo el país y los requisitos pueden consultarse en la página del PTP, www.ptp.com.co.

laboratorios obtengan certificaciones que exigen países con acuerdos comerciales vigentes.

Bogotá, 5 de septiembre de 2018 - @PTPColombia. Con una inversión cercana a los \$1.700 millones, el Programa de Transformación Productiva, PTP, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, abrió la convocatoria de la tercera de 'Calidad para Exportar', programa para cofinanciar procesos de certificación de empresas y laboratorios de calidad que busquen iniciar o aumentar sus exportaciones y aprovechar los TLC que tiene vigentes el país.

¡GRACIAS!

ALEJANDRO GIRALDO LÓPEZ

Director Ejecutivo ONAC

alejandro.giraldo@onac.org.co

Tweeter: @onac_colombia