# MEMORIA DE LABORES 2018

ORGANISMO SALVADOREÑO DE ACREDITACIÓN

www.osa.gob.sv

# SUMARIO

Sobre el Organismo Salvadoreño de Acreditación 04

Apoyo Institucional 06

Staff OSA 08

Acreditación 10

Desarrollo de los laboratorios en el área de la construcción 17

Educación y cultura de calidad 19

Estadística 27

Participación internacional 34

Logros OSA 36

Comunicaciones 39

# BIENVENIDA

Desde su creación, el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) ha impulsado el desarrollo del sector público y privado a través de la promoción y evaluación de sistemas de gestión, establecidos y reconocidos a nivel internacional como herramientas de éxito para la comercialización de bienes y servicios en mercados locales e internacionales.

El trabajo que el personal del OSA, de su Comisión Directiva y Comisión de Acreditación, su padrón de evaluadores y comités técnicos; así como el desarrollo que los organismos de evaluación de la conformidad han mostrado, es la mejor evidencia de que la acreditación contribuye al progreso del sector público, empresarial y educativo de nuestro país.

En el año 2018 continuamos dando apoyo a instituciones comprometidas con el cumplimiento de la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad (LSSC), en importantes proyectos como el convenio de cooperación con el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, (MOPTVDU); y el convenio con la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), otras instituciones como el Consejo Nacional de Energía (CNE) y el Ministerio de Educación (MINED) confían en el trabajo que OSA realiza mediante la promoción de acuerdos internacionales para asegurar la calidad de los productos que regulan.

Este año, un esquema de acreditación inició su participación con el objetivo de contribuir a garantizar la salud de las persona; la incorporación de dos laboratorios clínicos acreditados a la infraestructura de evaluación de la conformidad reconocida por su competencia técnica abre las puertas para que más entidades de este tipo se sumen al esfuerzo de brindar servicios confiables y seguros en el área de la salud. Estas dos acreditaciones más las ocho otorgadas en el área de la construcción representan un incremento del 15% respecto al 2017 de organismos acreditados, lo que se traduce en aumento de nuestra capacidad como país de atender las necesidades que los diferentes sectores en materia de ensayos, calibraciones, inspecciones y certificaciones.

Como OSA, realizamos importantes avances en nuestro posicionamiento nacional e internacional, incrementando el reconocimiento de nuestro trabajo al servicio de acreditación de organismos de inspección, el cual brinda garantía a nuestros clientes de que el proceso de acreditación que el OSA realiza se encuentra fundamentado en la competencia técnica y en los principios de imparcialidad y objetividad.

Nuestro compromiso como organismo de acreditación es promover la importancia y los beneficios de formar parte de la infraestructura

Inga. Alejandra Avelar
Directora Técnica del OSA

nacional de calidad competente; fomentando, manteniendo y aumentando el número de organismos e instituciones que reconocen la acreditación como elemento diferenciador y que a su vez forman parte de este gran proyecto de país que conocemos como Sistema Salvadoreño para la Calidad.

Esta memoria de labores, resume el trabajo que el OSA ha realizado durante el año 2018 para hacer de El Salvador un país más competitivo mediante el desarrollo de una cultura de calidad que le apuesta a la aplicación de prácticas que mejoran los procesos, los distinga y les permita participar en mercados en los cuales los consumidores conocen bien los beneficios que esperan de ellos. Es así, como comunicamos el trabajo y logros alcanzados por el OSA, los cuales reflejan fielmente que La acreditación hace la diferencia.

# SOBRE EL ORGANISMO SALVADOREÑO DE ACREDITACIÓN

ORGANISMO SALVADOREÑO DE ACREDITACIÓN

El Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) es la institución responsable por decreto de Ley de reconocer la competencia que los laboratorios de ensayo, calibración y clínicos, organismos de inspección, de certificación, de sistemas, productos o personas poseen para evaluar la conformidad de un producto o servicio, contra requisitos definidos en normas o reglamentos técnicos de interés nacional o internacional.

El OSA a través de este reconocimiento genera confianza a todos los usuarios de los servicios ofrecido por este tipo de organizaciones.

## VALORES

**COMPETENCIA**

**CONFIDENCIALIDAD**

**IMPARCIALIDAD**

**LEALTAD**

## MISIÓN

Acreditar a los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), que demuestren de manera objetiva el cumplimiento con los requerimientos de normativas nacionales e internacionales para desarrollar una estructura de evaluación de la conformidad confiable y técnicamente competente.

## VISIÓN

Constituirse en un organismo de acreditación con participación y reconocimiento nacional e internacional para generar confianza en sus evaluaciones por las partes interesadas y sus pares, facilitando el intercambio comercial, contribuyendo al desarrollo social y económico y mejorando la calidad de vida de la sociedad salvadoreña.

**TRANSPARENCIA**

**RESPONSABILIDAD**

**TRABAJO EN EQUIPO**

**RESPETO**

# APOYO INSTITUCIONAL

A través de su Comisión Directiva y Comisión de Acreditación el OSA garantiza la aplicación de su marco legal y procedimiento de acreditación.

## COMISIÓN DIRECTIVA

**Ing. Alejandra Avelar**
Directora Técnica del Organismo Salvadoreño de Acreditación

**Lic. David Pineda**
Representante del Ministerio de Economía

**Ing. José Álvarez**
Representante del Ministerio de Agricultura y Ganadería

**Dr. Mauricio Salazar**
Representante del Ministerio de Salud

**Inga. Celina Kattán**
Representante del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

**Lic. Verónica Díaz**
Representante del Sector Productivo, Industrial y Agro-industrial

## COMISIÓN DE ACREDITACIÓN

**Lic. Ana Ilma de Gil**
Presidenta de Comisión de Acreditación

**Lic. Gilda Haydeé Linares**
Representante del esquema de Laboratorio Clínico

**Dr. Luis Romero**
Representante del esquema de Laboratorio de Ensayo

**Lic. Magdalena Solano**
Representante del esquema de Laboratorio de Ensayo

**Lic. Carmen de Portillo**
Representante del esquema de Organismo de Inspección

**Ing. Carolina Nuila**
Representante del esquema de Laboratorio de Calibración

Ademas el OSA cuenta con un Comité de Partes y Comités Técnicos que forman parte del apoyo institucional.

## COMITÉ DE PARTES

Gracias al trabajo del Comité de Partes, el OSA cuenta con los mecanismos para establecer, implantar y vigilar el principio de imparcialidad en todas sus actividades.

Dicho comité se encuentra conformado por siete personas agrupadas de la siguiente manera:

**- Intereses directos:** Tres representantes de los Organismos de Evaluación de la Conformidad Acreditados.

**- Intereses indirectos:** Representante de los intereses de los consumidores, Representante del sector académico, Representante del sector privado y Dirección Técnica de OSA.

## COMITÉS TÉCNICOS

Los conocimientos técnicos necesarios para establecer documentos normativos y guías de aplicación es el aporte que los miembros de los comités técnicos del OSA brindan mediante la aplicación de sus conocimientos.

Los Comités Técnicos del OSA son:

- Comité de Suelos y Materiales
- Comité Técnico de Ensayos de Aptitud
- Comité de validación de métodos fisicoquimicos

# STAFF OSA

Lic. Carolina de Jaime
Asistente Técnico

Lic. Wendy Regalado
Jefa del Departamento de Acreditación de Laboratorios

Ing. Alejandra Avelar
Directora Técnica

Ing. Eduardo Apontes
Jefe de Sistemas de Gestión

Ing. Noemí Mónchez

Jefa del Departamento
de Acreditación de Organismos

Ing. Manuel Mejía

Técnico Especialista en Acreditación de
Laboratorios de Calibración

Lic. Kevin López

Técnico Especialista en
Capacitación y Desarrollo

Lic. Liliana Benítez

Jefa del Departamento
de Capacitación y Desarrollo

Lic. Claudia Vásquez

Técnico Especialista en
Acreditación de
Laboratorios de Ensayo

Ing. Wuilliam Anaya

Técnico Especialista en
Acreditación de
Laboratorios de Ensayo

Ing. William Galdámez

Técnico Especialista en
Acreditación de Organismos

# ACREDITACIÓN

La acreditación es una herramienta establecida a nivel internacional, para generar ***confianza y credibilidad*** de las actividades que realizan las organizaciones amparadas por este reconocimiento; a través de la acreditación se reconoce el esfuerzo, constancia y competencia que los organismos acreditados poseen, para asegurar que su trabajo se realiza conforme a lineamientos internacionales.

Por decreto de la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad (LSSC) desde 2011 la facultad de acreditar recae en el Organismo Salvadoreño de Acreditación

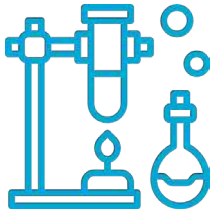
Asumir el compromiso de cumplir con los requisitos internacionales y los definidos por el OSA, es el primer paso que toda entidad pública y privada debe dar para iniciar un proceso de acreditación.

# ¿QUÉ SON LOS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD?

Los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC), son todas aquellas organizaciones que evalúan si un producto, bien o servicio, cumple con especificaciones definidas en reglamentos o normas técnicas, a través de ensayos, procedimientos de calibración, inspecciones o procesos de certificación de sistemas de gestión, personas o producto.

Los OEC brindan apoyo al gobierno, a la industria, a productores y a consumidores ofreciendo actividades de evaluación imparciales y objetivas mediante la aplicación de procedimientos basados en estándares reconocidos internacionalmente.

# ¿QUIÉNES SON LOS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD (OEC)?

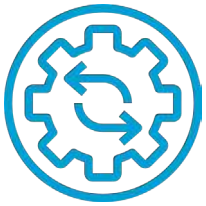


Laboratorios de Ensayo

Laboratorios de Calibración

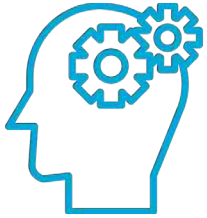
Laboratorios Clínicos

Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión

Organismos de Certificación de Productos



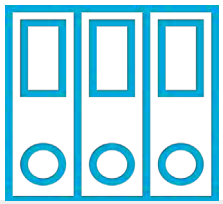
Organismos de Certificación de Personas

# PROCESO DE ACREDITACIÓN

## REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCESO DE ACREDITACIÓN

Para iniciar el proceso de acreditación los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) deben cumplir los siguientes requisitos:

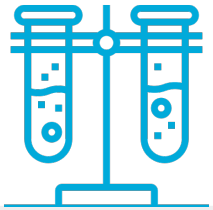
Ser un organismo legalmente constituido



Contar con un sistema de gestión documentado

Tener al menos cuatro meses de estar implementando el sistema de gestión

Presentar evidencias de haber realizado una auditoría interna y una revisión por la dirección en relación al alcance solicitado



Participar en Ensayos de Aptitud para Laboratorios de ensayo, calibración, clínicos y cuando aplique Organismos de Inspección.

Completar la solicitud de acreditación de acuerdo al esquema que aplique, ingresando a www.osa.gob.sv

Cancelar el costo del proceso de acreditación

Inicio del proceso de acreditación

Una vez se cumplido con los requisitos establecidos, el proceso de acreditación se desarrolla de la siguiente manera:

## 1- SOLICITUD

El OEC interesado presenta la solicitud correspondiente al OSA adjuntando los documentos requeridos. Por medio de la solicitud el organismo se compromete a cumplir los criterios y procedimientos de acreditación definidos por el OSA.

A través del alcance detallado en la solicitud, el OSA identifica el talento humano competente para realizar la evaluación.

## 2- EVALUACIÓN

El OSA realiza una evaluación documental y en sitio, para verificar el cumplimiento de los OEC con los requerimientos del estándar internacional que les aplica, los criterios y procedimientos de acreditación del OSA. El resultado de la evaluación documental y en sitio es la base para dictaminar la competencia técnica del OEC.

## 3- DICTAMEN

La decisión para otorgar la acreditación es responsabilidad de la Comisión de Acreditación. A partir de las evidencias objetivas del cumplimiento de los requisitos, los criterios y el procedimiento de acreditación, la Comisión de Acreditación dictamina otorgar la acreditación por 4 años para Laboratorios y 3 años para Organismos de Inspección y Certificación.
Mediante el certificado de acreditación y su alcance, se testifica la competencia técnica del OEC evaluado.

## 4- VIGILANCIA

El OSA como ente responsable de garantizar la continuidad de las acreditaciones otorgadas, realiza evaluaciones anuales de vigilancia, las cuales buscan evidenciar que los organismos acreditados continúen demostrando su competencia para realizar actividades de ensayo, calibración, inspección y certificación.

## 5- RENOVACIÓN

Antes de finalizar la vigencia de la acreditación, el OEC acreditado debe iniciar el proceso de renovación de la acreditación, realizando nuevamente las etapas de solicitud, evaluación y dictamen.

# BENEFICIOS DE LA ACREDITACIÓN

La acreditación como actividad reconocida para generar confianza, reconocer la competencia técnica, mejorar la gestión de las empresas y como herramienta de competitividad, presenta beneficios a través de su aplicación directa y mediante el trabajo que realizan los OEC acreditados.

## ¿QUIÉNES SE BENEFICIAN DE LA ACREDITACIÓN?

### CONSUMIDORES

Se les brinda confianza de los productos y servicios que demandan, ya que estos se encuentran evaluados contra requisitos reconocidos internacionalmente que buscan garantizar la seguridad y calidad de estos.

### INDUSTRIA Y COMERCIO

Otorga credibilidad a los resultados de los ensayos, inspecciones y certificaciones. Por lo tanto, generan mayor confianza en los productos y servicios que una institución ofrece.
Brinda valor agregado a la marca.

### ESTADO

Simplifica la regulación y fiscalización en salud pública, seguridad, controles ambientales y defensa al consumidor, facilitando la toma de decisiones y agilizando procesos en la gestión pública sobre permiso o autorización.

### PRODUCTORES

Demuestran que sus productos cumplen con las especificaciones establecidas por el mercado nacional e internacional.

### IMPORTADORES

Contribuye a demostrar la calidad y seguridad de los productos que desean comercializar en el país.

### EXPORTADORES

Evidencian que los productos que comercializan cumplen con la regulación del país de destino minimizando los riesgos de rechazos y pérdidas económicas.

# BENEFICIOS DE UTILIZAR ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD ACREDITADOS

Aplicación de normativas internacionales.

La evaluación de productos o servicios se realiza en condiciones controladas y monitoreadas constantemente.

Los Organismos Evaluadores de la Conformidad acreditados mantienen en buenas condiciones las instalaciones y el equipo que se utiliza para evaluar la calidad de un producto o servicio.

Los ensayo, inspecciones y certificaciones se realizan aplicando metodologías de referencia actualizadas.

Los Organismos Evaluadores de la Conformidad acreditados comparan periódicamente sus servicios con otros OEC homólogos a fin de verificar la calidad y seguridad de los resultados que sus servicios proporcionan.

Los OEC acreditados cuentan con personal competente ya que mantienen programas de formación continua.

Con el apoyo de los organismos acreditados, el Estado y el sector privado, cuentan con herramientas que son aceptadas a nivel nacional e internacional como la mejor manera de transmitir confianza y seguridad de productos, bienes y servicios.

***Lic. Claudia Vásquez***
***Técnico especialista de acreditación de laboratorios de ensayo***

# EDITORIAL

# DESARROLLO DE LOS LABORATORIOS EN EL ÁREA DE LA CONSTRUCCIÓN

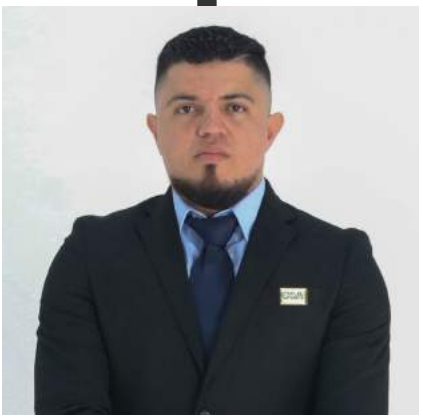
El 27 de marzo de 2014, con el objetivo de acreditar bajo la norma ISO/IEC 17025:2005 a los laboratorios que brindan servicios de ensayo en el área de la construcción, se firmó el convenio de cooperación entre el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) y el Ministerio de Obras Públicas Transporte Vivienda y Desarrollo Urbano (MOPTVDU), fortaleciendo de esta manera al sector, garantizando la competencia técnica de la mano de obra, demostrando el cumplimiento normativo y reforzando la confianza de los servicios prestados.

El sector de la construcción en El Salvador es complejo, diverso y muy competitivo, en vista de eso el OSA y el MOPTVDU buscaron fortalecer al sector brindando herramientas que permitieran aumentar su eficiencia, promoviendo el trabajo competente y el conocimiento de esquemas de trabajo, que buscan garantizar a través de sus ensayos los requisitos de seguridad estructural y calidad de los materiales utilizados en las obras civiles; es decir garantizar la calidad a través de la acreditación y de esta manera proteger la inversión pública y privada de puentes, carreteras, edificios, presas, puertos y aeropuertos, etc.

Desde el año 2016 se ha tenido un crecimiento muy significativo de laboratorios acreditados en el área de la construcción.

En octubre de 2016, surge el primer laboratorio acreditado en cumplimiento del convenio OSA-MOPTVDU. Para el año 2017 el crecimiento de los laboratorios acreditados bajo este marco, se da de manera exponencial sumando a ese año 7 laboratorios representando un 700% de aumento en el número de laboratorios acreditados.

En el año 2018 la acreditación de 8 laboratorios del sector de la construcción aumenta en un 200% el porcentaje de laboratorios acreditados, reafirmando de esta manera el interés y el compromiso de parte del rubro de los laboratorios de ensayo del área de la construcción, en implementar estándares internacionales de calidad en la búsqueda de brindar servicios de mayor confianza y seguridad que abonen al desarrollo de un país que avanza en la implementación de cultura de calidad.



**Ing. Wuilliam Anaya**
Técnico del Departamento
de acreditación de laboratorios

Los laboratorios acreditados contribuyen a reforzar la seguridad y eficiencia en este sector.
Actualmente 16 laboratorios han obtenido la acreditación para realizar los ensayos en diferentes normativas técnicas de referencias, ya sea bajo la Asociación Americana de Ensayos de Materiales o por sus siglas en inglés (ASTM) o por la Asociación Americana de Oficiales de Carreteras Estatales y Transportes conocida por sus siglas en inglés (AASHTO), A continuación se en listan algunos de los ensayos con mayor presencia en el medio:

1. Método de ensayo normalizado para resistencia a la compresión de especímenes cilíndricos de concreto ASTM C- 39 o su equivalente AASHTO T-22
2. Método de ensayo normalizado para asentamiento de concreto de cemento hidráulico ASTM C-143 o su equivalente AASHTO T-119.
3. Método de ensayo estándar para la gravedad específica Bulk y la densidad de mezclas asfálticas compactas no absorbentes ASTM D-2726 o su equivalente AASHTO T-166.
4. Determinación de esfuerzo a la tracción ASTM A-370.

**72%**

de los laboratorios suscritos al convenio interinstitucional entre el OSA y el MOPTVDU han obtenido su acreditación y son proveedores de servicios confiables y seguros en el área de geotécnica y materiales.

Los métodos antes mencionados son una referencia, en relación con los realizados en los laboratorios acreditados por el OSA, estos ensayos son el respaldo de que se está trabajando a nivel nacional en controlar aquellas variables que pueden afectar la calidad y ejecución de las obras de ingeniería civil.

En el Organismo Salvadoreño de Acreditación tenemos la certeza que el convenio OSA-MOPTVDU abonará al crecimiento y desarrollo de un mejor El Salvador, ya que la acreditación es la herramienta mundialmente utilizada por excelencia, que busca medir la calidad y demostrar la competencia de los servicios prestados por los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC) mediante estándares reconocidos, tanto nacionales como internacionales, por lo que en OSA tenemos claro que la acreditación hace la diferencia.

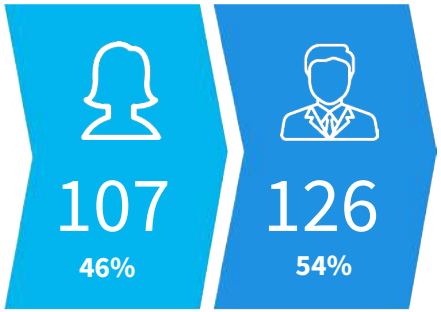
# EDUCACIÓN Y CULTURA DE CALIDAD

# EDUCACIÓN Y CULTURA DE CALIDAD

## PROGRAMA DE CURSOS ABIERTOS

La conformación, desarrollo y mantenimiento de la infraestructura de calidad en nuestro país, requiere del fortalecimiento del recurso humano en competencias asociadas a los temas de evaluación de la conformidad.

El OSA promueve la educación y la cultura de calidad a través de jornadas de capacitación, enfocadas en temas técnicos que permiten a los participantes generar las competencias necesarias para aplicar sistemas de gestión requeridos por ellos. Durante el año 2018 se realizaron 8 cursos de formación que beneficiaron a 233 personas.




Participantes por género en cursos abiertos

Estudio y aplicación de la norma ISO 19011:2011 “Directrices de Auditorías”

Gestión de no conformidades y acciones correctivas

Taller gestión de riesgos de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma ISO/IEC 17025:2017

Estimación de la incertidumbre

Norma ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración” - Mayo y Noviembre

Validación/Verificación de métodos físicos

Aseguramiento de la calidad

# PROGRAMA DE FORMACIÓN DEL PADRÓN DE EVALUADORES

Es importante además, generar y mantener las competencias del talento humano que apoya al OSA, para realizar evaluaciones para la acreditación. En el año 2018 se realizaron 6 capacitaciones para el padrón de evaluadores, reforzando así las competencias de 124 participantes.

Procedimiento de acreditación, Uso de símbolo, Evaluación en sitio

Guía de Validación versión 2

Capacitación de la Norma ISO/IEC 17025:2017

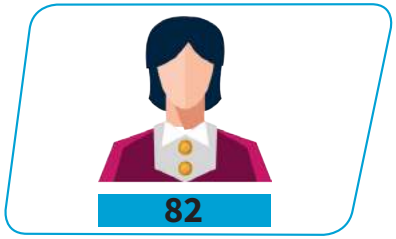
Capacitación aseguramiento de la calidad

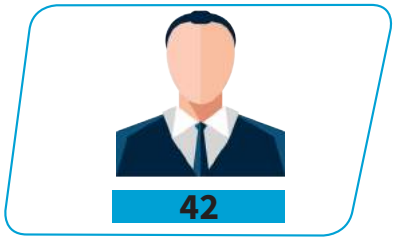
Interpretación de certificados de calibración

Capacitación redacción de no conformidades

Jornada de Formación de Evaluadores: “Interpretación de certificados de calibración: en las áreas de volumen, electricidad, temperatura”.

Número de participantes por género



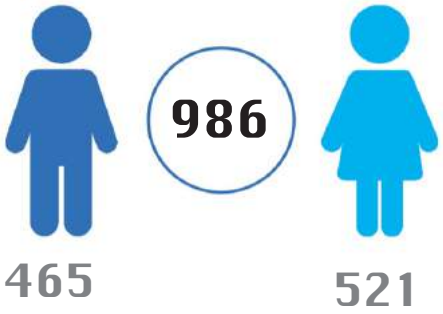
# EDUCACIÓN Y CULTURA DE CALIDAD

## PROGRAMA DE DIFUSIONES

La promoción y generación de la cultura de calidad requiere enfocar recursos, para la transmisión de conocimientos y sobre todo de los beneficios que se obtienen al implementar sistemas de gestión reconocidos internacionalmente, y como la aplicación de éstos se traslada en beneficios para las organizaciones y las personas en general.

Se impartieron 14 jornadas de difusión en las que se desarrollaron temas relacionados a la acreditación y la cultura de calidad, informando a 986 personas.

Beneficiarios del programa de difusión del OSA




### DIFUSIONES TÉCNICAS

- Difusión: Acuerdo de Reconocimiento Multilateral con la Cooperación Inter Americana de Acreditación (IAAC) para Organismos de Inspección.
- Participación en la ExpoEléctrica 2018.
- Certificación de competencias (personas), de acuerdo a la norma ISO/IEC 17024 - Ministerio de Educación.
- Certificación de competencias (personas), de acuerdo a la norma ISO/IEC 17024 en la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.
- Procedimiento de acreditación y criterios generales para la acreditación de Organismos de Inspección
- Políticas del Sistema de Gestión del OSA y P 8.1 Uso de símbolo y declaración de la condición de acreditado.
- Reunión sobre auditorías internas.
- Taller de Declaración de CMC (Instrumentos de pesaje).
- Día Mundial de la Acreditación.

### DIFUSIONES UNIVERSITARIAS

- Difusión en la Universidad Don Bosco sobre la importancia de la acreditación y la infraestructura de calidad en el país.
- Charla en la Universidad Católica de El Salvador sobre la importancia de la comunicación institucional y el quehacer del OSA.
- Difusión en la Universidad de El Salvador, campus San Salvador, sobre los cambios en la norma ISO/IEC 17025:2017.
- Difusión en Universidad Andrés Bello sobre la infraestructura de la calidad.
- Difusión en Universidad de El Salvador, campus Santa Ana, sobre la infraestructura de la calidad

# DIFUSIONES TÉCNICAS

## Difusión: Acuerdo de Reconocimiento Multilateral con IAAC para Organismos de Inspección.

## Participación en la ExpoEléctrica 2018

## Certificación de competencias (personas), de acuerdo a la norma ISO/IEC 17024 en el Ministerio de Educación (MINED)

# DIFUSIONES TÉCNICAS

## Certificación de competencias (personas), de acuerdo a la norma ISO/IEC 17024 en la Cámara de Comercio e Industria de El Salvador

# DIFUSIONES EN EL SECTOR EDUCACIÓN

## Difusión sobre infraestructura de la calidad en la Universidad Don Bosco

## Difusión en la Universidad de El Salvador sobre los cambios en la norma ISO/IEC 17025 2017

# DIFUSIONES EN EL SECTOR EDUCACIÓN

## Charla sobre la importancia de la Comunicación Institucional y el quehacer del OSA.

## Difusión en Universidad Andrés Bello sobre la infraestructura de la calidad

## Difusión en Universidad de El Salvador, sobre la infraestructura de la calidad en el Campus Santa Ana

# EDUCACIÓN Y CULTURA DE CALIDAD

## DÍA MUNDIAL DE LA ACREDITACIÓN

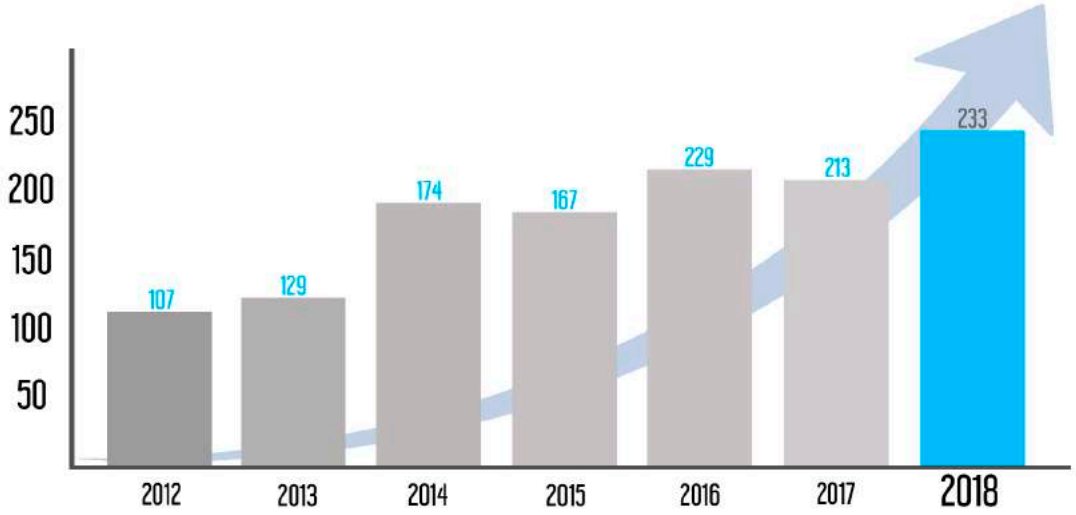
Como actividad integradora y de reconocimiento para los Organismos Acreditados e instituciones que han confiado en la acreditación para desarrollar sus funciones, el 18 de julio  del año 2018 se celebró el día mundial de la acreditación, el cual tuvo como lema: “ La acreditación garantizando un mundo más seguro”.

En este evento se contó con la participación de 242 de personas a quienes se les compartió los beneficios de la acreditación.

# ESTADÍSTICA

# TALENTO HUMANO

Tendencia de profesionales capacitados por el OSA




Participantes por sectores en cursos abiertos

**111**
PÚBLICO

**122**
PRIVADO

Evaluación de satisfacción de los clientes 2018

| Capacidad de respuesta | Elementos tangibles | Empatía | Imparcialidad | Fiabilidad | Seguridad (competencia) | NIVEL GLOBAL DE SATISFACCIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 8.5 | 8.7 | 9.4 | 9.1 | 8.9 | 9.3 | 9.0 |

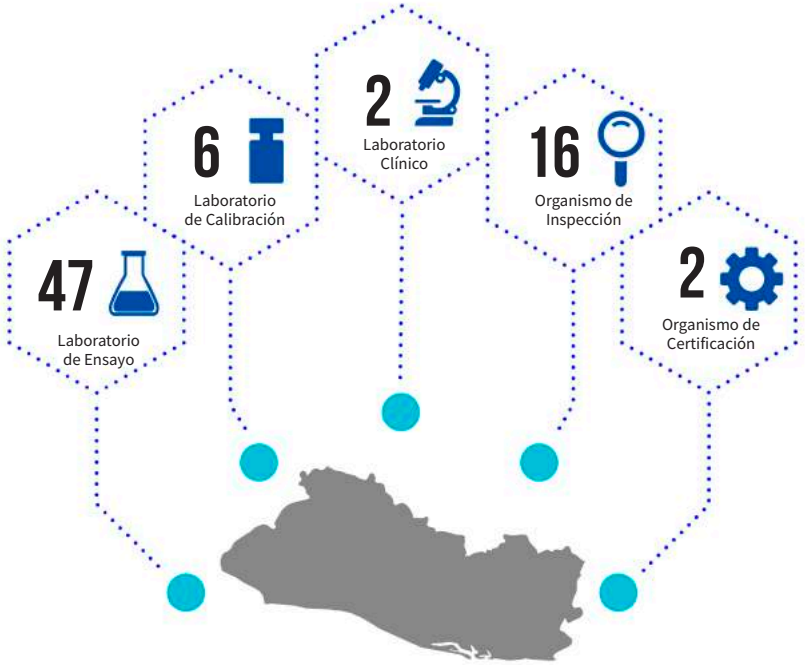
Satisfacción de Cursos Abiertos

**9.01**

Los cursos abiertos del OSA, contaron con un nivel de aceptación y aprobación por parte de los participantes de 9.01 en una escala de 6 - 10 .

# INFRAESTRUCTURA DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD

Infraestructura de la calidad acreditada




Aumento de infraestructura de evaluación de la conformidad

Tendencia del comportamiento de los Organismos Evaluadores de la Conformidad

**14** OEC con ampliación de alcance

**12** OEC suspendidos

**05** OEC con reducción de alcance

# MATRIZ DE ENSAYOS ACREDITADOS

**109** Ensayos en alimentos

**22** Ensayos en bebidas

**188** Ensayos en agua

**11** Ensayos en gases, vapor/ aire

**6** Ensayos en plaguicidas

**97** Ensayos en materiales de construcción

**3** Insumos de limpieza

**7** Ensayos en materia prima y medicamento

**1** Ensayos de sangre

**7** Ensayos en productos naturales

**24** Ensayos en petroleo y sus derivados

**1** Insumos médicos

**6** Suplementos nutricionales

**3** Diagnóstico animal

**8** Ensayos en toma de muestra

**9** Alimento para animales

**6** Ensayos en suelo y sedimentos

**29** Ensayos en medicamentos

**8** Ensayos en superficie

La acreditación es una garantía de confianza y calidad del servicio de ensayo que los laboratorios brindan.

***Lic. Wendy Regalado***
***Jefa del Departamento de Acreditación de Laboratorios***

# MATRIZ DE MAGNITUDES ACREDITADAS

- **4** Masa
- **1** Longitud
- **2** Temperatura
- **2** Resistencia
- **2** Fuerza

- **1** Frecuencia
- **2** Tensión Eléctrica
- **4** Corriente Eléctrica
- **1** Presión
- **1** Volumen

Debido al constante crecimiento del comercio y actualización de la industria, se necesita brindar la confianza de los bienes y servicios a los consumidores a través de la medición de las variables críticas que impactan los procesos de calidad, seguridad y medio ambiente. Estas mediciones se generan por medio del servicio de calibración de sus instrumentos, los cuales se reciben de los laboratorios de calibración acreditados que garantizan el control y cumplimiento de estándares internacionales.

***Ing. José Manuel Mejía***
***Técnico Especialista en Acreditación de Laboratorios de Calibración***

# SECTORES DE INTERNATIONAL ACREDITATION FORUM (IAF) EN LOS QUE OPERAN LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS ACREDITADOS POR EL OSA

**3**.Productos alimenticios bebidas y tabaco

**13**. Fabricación de productos farmacéuticos

**14**. Fabricación de productos de caucho y materiales plásticos

**16**. Fabricación de hormigón, cemento, cal, yeso, y sus productos derivados

**17**. Producción y primera transformación de metales

**25**. Producción y distribución de energía eléctrica

**28**. Construcción

**29.** Comercio, reparación de vehículos, motos, motocicletas, artículos personales y de uso doméstico

**30**. Hoteles y restaurantes

**35**. Otros servicios

**36**. Administración pública

Un organismo de certificación acreditado proporciona confianza ya que aplica de manera imparcial y con personal competente, procesos de auditorias de acuerdo a lineamientos internacionales para cada tipo de organización que audita.

***Ing. Noemí Mónchez***
***Jefa del Departamento de Acreditación de Organismos***

# TIPOS DE ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN ACREDITADAS

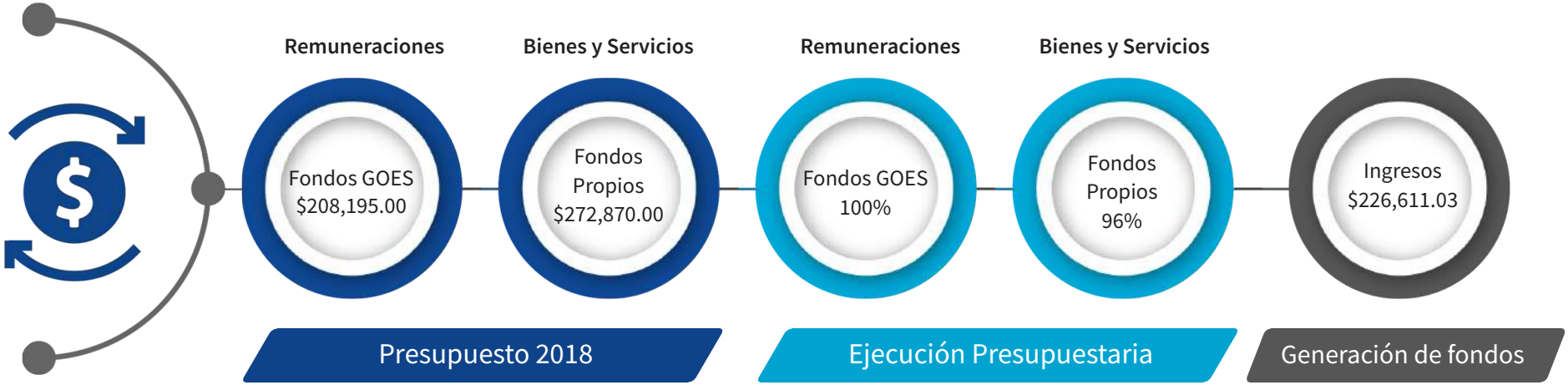
**34** Hidrocarburos

**36** Instalaciones Eléctricas

**2** Bebidas y Alimentos

**1** Medicamentos, insumos médicos, productos biológicos

# RESUMEN FINANCIERO 2018



# PARTICIPACIÓN INTERNACIONAL

ORGANISMO SALVADOREÑO DE ACREDITACIÓN

# RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL PARA EL ESQUEMA DE ORGANISMOS DE INSPECCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad (LSSC) y con el objetivo de asegurar a nuestros clientes que el proceso de acreditación que se ofrece en El Salvador es acorde a requisitos internacionales y obedece a los principios de imparcialidad, competencia y objetividad.

Del 19 al 23 de febrero de 2018 la Cooperación Inter Americana de Acreditación IAAC, a través de representantes de México y Perú, realizó la evaluación del servicio de acreditación de Organismos de Inspección.

Como resultado de la evaluación se logró obtener el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo para dicho servicio en agosto 2018.
A la fecha el OSA cuenta con 3 reconocimientos en el área de Laboratorio de Ensayo, Calibración y Organismo de Inspección ,que evidencian la competencia del personal, el compromiso institucional y el cumplimiento de la visión de OSA.

Con los reconocimientos internacionales obtenidos por OSA, se demuestra el compromiso en fortalecer e implementar una infraestructura de calidad adecuada a las necesidades de país.

***Ing. Eduardo Apontes***
***Jefe de Sistemas de Gestión***

# LOGROS DEL OSA

## NUEVO RECONOCIMIENTO MLA

Obtener el reconocimiento internacional de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC) para el esquema de acreditación de organismos de inspección; el cual reconoce la competencia del OSA para llevar a cabo el proceso de acreditación de este tipo de organismos de acuerdo a normativas y lineamientos internacionales.

## CONVENIO OSA - MOPTVDU

Ejecución del convenio de cooperación con el Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (MOPVTDU) mediante la acreditación de 18 laboratorios en el área de la construcción, lo que significa que el 72% de los laboratorios adheridos a dicho convenio ya han demostrado su competencia técnica para realizar ensayos en este sector y proveer servicios confiables y seguros al MOPTVDU en el área de geotécnica y materiales.

## FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE CALIDAD

Aporte a la implementación de cultura de calidad mediante la realización de actividades de difusión sobre la acreditación, su importancia y beneficios; en centros de educación superior, gremiales y asociaciones, beneficiando a 465 hombres (47%) y 521 mujeres (53%) de los diferentes sectores; generando el conocimiento necesario para poder utilizar de mejor manera los servicios ofrecidos por los organismos de evaluación de la conformidad.

## COMPETENCIA DE CAPITAL HUMANO

Mantener y generar competencia del capital humano de las entidades públicas (111 profesionales) y privadas (121 profesionales), impartiendo temáticas relacionadas con el cumplimiento de requisitos establecidos en cada una de las normativas internacionales que deben cumplir los organismos acreditados y en proceso de acreditación, es uno de los principales objetivos del OSA ya que por medio de la formación de los profesionales de los OEC se logra instituciones competitivas y con altos estándares de calidad y competencia.

## AUMENTO DE OEC ACREDITADOS

Incremento del 15% en 2018 del número de organismos de evaluación acreditados por OSA, lo que representa un aumento en la capacidad de la infraestructura de calidad para atender las necesidades de ensayo, inspección, calibración, análisis clínicos y certificación que los diferentes sectores necesitan.

Laboratorio Clínico MaxBloch

Laboratorio de suelos y materiales de FESSIC S.A. de C.V.

Laboratorio Centro de Diagnóstico

Asfaltos De Centroamérica S.A. De C.V.

Laboratorio Seprobia, S.A. de C.V.

Laboratorio de INCONSULT, S.A. de C.V.

Laboratorio Rivera Harrouch S.A. de C.V.

Diseño Transporte e Infraestructura S.A. de C.V.

LabTobar S.A. de C.V.

Laboratorio de Mezclas Asfálticas, Constructora DISA, S.A. de C.V.

# COMUNICACIONES

# ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA POSICIONAMIENTO DEL OSA

Comprometidos con informar y sensibilizar a los salvadoreños y salvadoreñas sobre la importancia de acreditación y el trabajo que realiza el OSA, se desarrolló una serie de estrategias de difusión en diferentes medios de comunicación, tales como: medios impresos, digitales, alternativos, redes sociales institucionales.

## MEDIOS IMPRESOS

Ampliar el número de personas que conozcan sobre la acreditación y sus beneficios, es un de los principales objetivos del OSA, es por ello que se realizaron dos anuncios publicitarios. En la primera publicación se detalló información sobre los servicios del OSA, posteriormente se llevó a cabo la segunda publicación en donde se difundieron a los Organismos Evaluadores de la Conformidad Acreditados a la junio 2018.

## MEDIOS ALTERNATIVOS

Los medios alternativos como los mupis permiten tener un impacto favorable en las campañas, ya que los espacios publicitarios están colocados en zonas estratégicas y de alto tráfico, lo que permite informar a un amplio sector de la población.

El OSA a través de los mupis, informó los servicios que ofrece y a los cuales las instituciones que realizan actividades de la Evaluación de la Conformidad pueden optar para demostrar su competencia y calidad por medio de la acreditación.

## MEDIOS DIGITALES

Incrementar la visibilidad y divulgación de los servicios que brinda la infraestructura de evaluación de la conformidad, es de suma importancia para que los salvadoreños y salvadoreñas sean consumidores informados y puedan obtener productos y servicios de calidad por medio de las instituciones acreditadas.

En el periodo de dos meses se desarrolló una campaña informativa en la plataforma de uno de los periódico digital con un alto número de suscriptores a nivel nacional.

Los artes que se utilizaron durante la campaña fueron imágenes de los servicios del OSA y otras frases específicas relacionadas con la acreditación, así como animaciones que explicaban paso a paso el proceso de acreditación dando una información puntual y de fácil comprensión para los lectores.

## REDES SOCIALES

Las redes sociales son herramientas efectivas para difundir el quehacer del OSA, es por ello que en el año 2018 se ejecutaron estrategias para lograr el posicionamiento y sensibilización en los salvadoreños y salvadoreñas.

Las estrategias empleadas para el cumplimiento de los objetivos fueron:

- Post institucionales (Imágenes, gif, infografías, frases técnicas y motivacionales).

- Vídeos relacionados al tema de la acreditación.

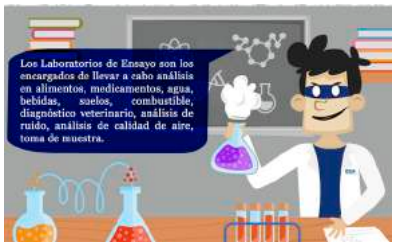
- Boletines institucionales.

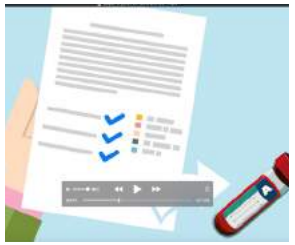
- Notas multimedia sobre cursos abiertos.

- Imágenes y vídeos persuasivos sobre cursos abiertos.

**- Campaña Super A**

Una de las estrategias de mayor impacto en facebook fue el desarrollo de la campaña informativa “Super A” la cual consistió en la elaboración de cápsulas informativas donde el personaje explica con casos de la vida cotidiana la importancia de la acreditación y del uso de Organismos Evaluadores de la Conformidad acreditados.





WWW.OSA.GOB.SV

2590 - 5300

INFO@OSA.GOB.SV

1a CALLE PONIENTE Y FINAL 41 AV. NORTE Nº 18 , COL. FLOR BLANCA. SAN SALVADOR, EL SALVADOR

OSA.EL SALVADOR

@OSA_SV

OSA EL SALVADOR

# ORGANISMO SALVADOREÑO DE ACREDITACIÓN