
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 1 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

## ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN - INFORME FASE III



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



**BOGOTÁ D.C.**



<b>VERSIÓN 1.0</b> Vigente desde: 30 de Julio de 2010		
ELABORÓ: Grupo de Trabajo	REVISÓ: Ing. Omar Trujillo	APROBÓ:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA: 30 de Julio de 2010	FECHA: 30 de Julio de 2010	FECHA: {Mes} {día} de {Año}

Documento Confidencial

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 2 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		



## Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor	Revisor
30/07/2010	1.0.	Estructuración Documento Informe Fase III, Anexo B: Visitas y Reuniones de Obtención de Información	Grupo de Trabajo	Grupo de Trabajo

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 3 de 30</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

<b><u>1.</u></b>	<b><u>VISITAS A LOS CENTROS DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES CRC ..... 5</u></b>
1.1.	VISITA AL CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES (TIPO INDEPENDIENTE) ..... 5
1.2.	INFORME VISITA AL CENTRO DE RECONOCIMIENTO DE CONDUCTORES (TIPO FRANQUICIA). .... 11
1.3.	INFORME DE VISITA A SIMETRIC..... 18
1.4.	INFORME DE VISITA A KEYSTONE ..... 20
1.5.	INFORME DE VISITA A INPROSALUD ..... 24
<b><u>2.</u></b>	<b><u>REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN ..... 27</u></b>
2.1.	REUNIÓN CON EL MINISTERIO DE TRANSPORTE ..... 27
2.2.	REUNIÓN CON EL ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN (ONAC) ..... 27

	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 4 de 30</b>	



## PRESENTACIÓN

En el presente anexo se recopila lo más importante de las visitas que fueron realizadas a cinco CRC en desarrollo del “estudio para el seguimiento de la operación de los CRC y estructuración de la metodología para el análisis de los resultados del EAFMC para obtener la Licencia de Conducción”, con el fin de conocer la siguiente información:

- Los requisitos legales que deben cumplir
- La forma en la que operan
- Datos generales
- Cómo se encuentran clasificados o agrupados
- La problemática que enfrentan actualmente.
- Información histórica
- Otros (observaciones, recomendaciones, etc.)

Las 3 primeras visitas fueron realizadas antes de la puesta en marcha de la encuesta que fue realizada a nivel nacional, y las siguientes fueron aprovechadas para estructurar y fortalecer la misma.

Adicionalmente, fueron sostenidas reuniones con el Ministerio de Transporte y el Organismo Nacional de Acreditación –ONAC-.

 <div>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</div>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 5 de 30</b>	

## ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

### 1. Visitas a los Centros de Reconocimiento de Conductores CRC

#### 1.1. Visita al Centro de Reconocimiento de Conductores (tipo independiente)

**NOMBRE COMERCIAL:** ATENTO IPS

**FECHA:** 17 de febrero de 2010

**HORA:** 11:00AM

**UBICACIÓN:** Avenida Suba # 124-20 Centro Comercial Bahía Local 9

**CONTACTO:** Dr. Gabriel Osa  
Sra. Olga Osa

La visita realizada a Atento IPS tenía como objetivo revisar y conocer el proceso llevado a cabo para la emisión del certificado del EAFMC.

El proceso realizado en este centro consiste en 6 etapas presentadas a continuación:

1. Registro
2. Examen psico-motriz
3. Examen visual
4. Examen auditivo
5. Examen médico general
6. Certificación



La etapa de registro y la etapa de certificación siempre se efectúan en primer y último lugar, respectivamente. El orden en la realización de los exámenes puede variar de acuerdo a la disponibilidad y a la cantidad de aspirantes en espera de los distintos exámenes.

En cuanto al manejo de la información y equipos tecnológicos el Centro usa el software “Petrinovic” tanto para el registro de los aspirantes como para la ejecución de los exámenes y registro de los resultados correspondientes.

Para todos los exámenes realizados se debe tener el registro documental durante 5 años, de acuerdo al sistema de gestión que el CRC determinó.

Atento IPS está certificado por el ICONTEC y acreditado por el ONAC.

Documento Confidencial

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 6 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

Para el levantamiento del proceso se realizó el ejercicio completo con uno de los integrantes del grupo, lo que constituye la base para los ítems que se presentan a continuación:

1. **Registro:** Se hace el registro de los datos del aspirante en el sistema interno y en el RUNT

**Tiempo:** 11 minutos

**Persona encargada del proceso:** Recepcionista

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador
- Lector digital de huellas
- Cámara
- Tablero LCD para firma digital.

**Descripción:** En primer lugar, se solicita el documento de identificación al aspirante para su registro en el sistema interno y en el RUNT (si el aspirante aún no está enrolado). Entretanto, el aspirante diligencia el formato de recolección de información y declaración de veracidad.

Posteriormente, se toma la huella del dedo índice de ambas manos y una fotografía para el registro en el sistema interno del CRC, y luego, con un equipo diferente, se toma nuevamente la huella del dedo índice de ambas manos para el registro ante el RUNT (el equipo con que se toma la huella en el CRC y el RUNT es diferente, pues el RUNT requiere unas especificaciones determinadas para su efectivo funcionamiento), se toma la firma en un tablero digital. Por último, se hace la solicitud al RUNT del examen, con la que se genera un código, que permite ingresar el resultado final del examen.

2. **Examen Psico-motriz:** Se realiza una valoración psicológica general y una serie de pruebas para evaluar coordinación motriz.



**Tiempo:** 15 minutos

**Persona encargada del proceso:** Psicóloga

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador
- Gabinete (Petrinovic)
- Test de punteado.

**Descripción:** En primer lugar, se solicita el documento de identidad al aspirante y se verifica la información que ya está registrada en la base de datos del CRC. Posteriormente, se realizan una serie de preguntas relativas a la personalidad, a sustancias (alcohólicas y psicoactivas) y se realiza un test de inteligencia. Las respuestas son registradas en el software interno del CRC. Finalmente, se efectúa la prueba de reacción simple en el gabinete y la prueba de punteo. Finalizado el examen,

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 7 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

los resultados son registrados en el software interno del CRC. Es importante anotar que este proceso (preguntas, pruebas, etc.) debe estar acreditado por el ONAC.

- 3. Examen Visual:** Se examinan las condiciones generales de la capacidad de visión del aspirante.

**Tiempo:** 15 minutos

**Persona encargada del proceso:** Optómetra

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador
- VT 21-A- (Petrinovic).
- ATS Petrinovic

**Descripción:** En primer lugar, se solicita el documento de identidad al aspirante y se verifica nuevamente la información que ya se encuentra registrada en la base de datos del CRC.

Posteriormente, se inicia el examen que consta de 9 etapas:

1. Agudeza visual
2. Profundidad visual
3. Discriminación de colores
4. Phoria visual
5. Visión nocturna
6. Visión encandilada
7. Recuperación del encandilamiento
8. Velocidad de anticipación
9. Coordinación visio-motriz bimanual

De la prueba 1 a la 7, se obtiene resultado de aprobado o no aprobado. Para las pruebas 8 y 9 se da la opción de repetirla, pues sus resultados mejoran con la práctica. Todos estos resultados son registrados en el software interno del CRC.

- 4. Examen Auditivo:** Se aplica una audiometría para determinar los niveles mínimos de audición y la orientación auditiva del aspirante.



**Tiempo:** 5 minutos

**Persona encargada del proceso:** Fonoaudióloga

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador
- Cabina sonoro-amortiguada (Auditek).

**Descripción:** En primer lugar, se solicita el documento de identidad al aspirante y se verifica nuevamente la información que ya se encuentra registrada en la base de datos del CRC.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 8 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

El aspirante ingresa a la cabina y se solicita que señale con la mano el oído con el que escucha las señales que se le envían. Estos resultados son registrados en el software interno del CRC.

Es importante anotar, que el profesional que realiza este examen informo que esta prueba es limitada, pues se necesitan exámenes de mayor rigor para determinar con más precisión el estado auditivo del aspirante.

- 5. Examen médico general:** Se hace una valoración física del aspirante y se indaga sobre su historial médico.

**Tiempo:** 20 minutos

**Persona encargada del proceso:** Médico

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador
- Tensiómetro
- Báscula
- Estetoscopio.

**Descripción:** En primer lugar, se solicita el documento de identidad al aspirante y se verifica nuevamente la información que ya está registrada en la base de datos del CRC.

Posteriormente, se realizan una serie de preguntas rutinarias al aspirante, las cuales son registradas en el software interno del CRC, relacionadas con:

1. Sistema locomotor
2. Sistema cardiovascular
3. Trastornos hematológicos
4. Sistema Respiratorio
5. Sistema Renal

En seguida, se toma información de: talla, peso, tensión arterial, convergencia ocular, se revisa la garganta, respiración y reflejos.

- 6. Certificación (realizada por un médico autorizado):** Se verifica si los resultados del aspirante están dentro de los parámetros y se expide el certificado.



**Tiempo:** 20 minutos

**Persona encargada del proceso:** Médico autorizado por el RUNT

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador
- Lector digital de huellas
- Cámara.



 <div>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</div>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 9 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

**Descripción:** En primer lugar, se solicita el documento de identidad al aspirante y se verifica por última vez la información que ya está registrada en la base de datos del CRC.

A continuación, el médico toma los resultados de todos los exámenes realizados al aspirante y con base en ellos emite un concepto, revisando una lista de chequeo y la valoración física general. El profesional de la salud indagará al solicitante, ayudado con una entrevista estructurada, sobre su historial médico o diagnóstico clínico; este concepto puede ser:

- *Aprobado:* En este caso se genera el certificado del EAFMC, de lo cual se entrega una copia al aspirante. Posteriormente, dicho resultado es registrado en el RUNT (para tal efecto el sistema solicita la huella y firma digital del médico certificador).
- *Derivado:* Como resultado de cada uno de los exámenes, los diferentes especialistas registran en el sistema comentarios respecto a la necesidad de remitir a los pacientes a que se realicen pruebas de mayor rigor para determinar las limitantes que tendrá su licencia de conducción. Para lo cual, el aspirante tiene un plazo de 60 días para que se practique dichas pruebas y vuelva al CRC a solicitar la aprobación y la generación del Certificado del EAFMC para conducir. De acuerdo a información entregada por parte del personal médico, se presentan en promedio 2 aspirantes derivados al día.
- *Rechazado:* Es un caso muy particular. Se presenta cuando el aspirante tiene una discapacidad que le impide definitivamente conducir, o cuando se vence el plazo para realizarse las pruebas correspondientes cuando el aspirante es derivado.

### ***Algunos apartes de la entrevista con el gerente del CRC (Dr. Gabriel Osa)***



#### **Sobre la normatividad vigente**

Algunas implicaciones que tienen los CRC al registrarse como IPS:

- Cumplimiento de normas de salud que pueden ser innecesarias (ej.: canecas de diferentes colores, lavamanos en todos los consultorios, etc.).
- Ser vigilado por las entidades de salud además del organismo de acreditación ONAC, la certificadora y la Superintendencia de Puertos y Transporte.

#### **Sobre la norma 17024**

- Al tratarse de una norma general para acreditación de organismos certificadores de personas, abarca empresas de dimensiones y naturaleza muy amplias que pueden entrar en conflicto con los objetivos de los CRC. (ej.: muy específica en cuanto a documentación de archivos y proveedores y la figura del médico certificador no parece la más apropiada para entidades de la salud, entre otros).
- Los costos de certificación son altos y pueden ser relevantes para el estudio de costos.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 10 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		



- La acreditación con el ONAC tuvo para el Centro un costo inicial de \$11.000.000. Después de esto se debe programar una auditoria anual, con un costo de \$5.000.000.

### **Sobre el personal del CRC**

- Además del personal de salud, existe personal adicional que es necesario para la operatividad del CRC, que incluye al ingeniero para el mantenimiento de los sistemas internos, el contador, entre otros.
- El médico certificador no examina, simplemente acredita los exámenes, pero es necesario tenerlo para la obtención de la acreditación del ONAC. Según se dijo, el ONAC permite que haya un médico certificador para 5 CRC, medida que beneficia a las franquicias o CRC asociados pero que resulta poco favorable para los CRC independientes y con poco sentido a la luz de un profesional de la salud, según la opinión del gerente.

### **Sobre el procedimiento en general**

- En promedio el CRC está atendiendo 12 personas diariamente, cifra que el gerente considera alcanza para el mantenimiento actual del CRC (aunque no para generar ganancias). El máximo de atención diaria que se ha alcanzado es de 52 personas en diciembre del año 2009, posterior a la entrada en operación del RUNT.
- Aunque existe una capacidad asociada al CRC de 43 personas según Resolución No. 29 de 2007, el RUNT está permitiendo ingresar un número mayor de registros diarios. Esta capacidad se calculó para la certificación por parte de SGS, pero no hace parte de los requisitos del ONAC.
- Se habló sobre la problemática que se está presentando con los tramitadores y los “televisados” (los certificados del EAFMC obtenidos sin que a la persona se le haga el examen médico y sin que tenga la necesidad de estar presente en el CRC), sobre lo cual se expuso que en ocasiones un tramitador puede ganar hasta 8 veces más que un profesional de un CRC.
- La tarifa actualmente cobrada es de \$100.000 pesos y corresponde a la que acordó la federación de CRC recientemente creada (de la que el centro no hace parte, aunque mantuvo la tarifa). El precio podría ser menor pero ha venido creciendo debido a varias causas entre las que se encuentran las irregularidades del proceso a nivel nacional y la incertidumbre sobre un posible pronunciamiento del Ministerio sobre la tarifa.

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 11 de 30</b>	

EXAMEN	VALOR
Examen de Optometria	\$ 30.000
Examen de Audiologia.	\$ 30.000
Examen Medico	\$ 30.000
Certificado	\$ 8.624
IVA	\$ 1.376
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 100.000</b>

**Tabla 1: Relación de costos del EAFMC**

- Las personas que son rechazadas después del examen son muy pocas en el año (casos puntuales). Sin embargo, el número de derivados para realización de otros exámenes es alto (de un 20% aproximadamente frente a un 80% de certificados aprobados sin necesidad de exámenes adicionales).
- Las máquinas en el caso de este CRC son de adquisición propia. En el caso de las franquicias, se ofrecen como parte del contrato entre el dueño de la franquicia y la persona a cargo del CRC.
- La inversión inicial para crear la empresa fue de ciento treinta millones de pesos (\$ 130.000.000) aproximadamente
- Referente a las causas más comunes de derivados se encuentran: Psicoacusia, disminución de agudeza visual, miopía y presbicia.

#### **Sobre conectividad con el sistema RUNT**

- El CRC expresó que aproximadamente cada tercer día por errores en el cargue de información, se presentan bloqueos del sistema que deben ser arreglados directamente con el RUNT y que obstaculizan la actualización y el debido trámite de la información reportada por el CRC.

### **1.2. Informe visita al Centro de Reconocimiento de Conductores (tipo franquicia).**

**NOMBRE COMERCIAL:** IPS A-prueba.



**FECHA:** 22 de febrero de 2010.

**HORA:** 9:00AM.

**UBICACIÓN:** Autopista Norte No 86-65.

**CONTACTO:** Dr. Eduardo Ortiz Orjuela.

Dr. Sandra Ortiz Villamizar.

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 12 de 30</b>	

El proceso realizado en este centro consiste en siete (7) etapas presentadas a continuación:

1. Registro
2. Examen motriz
3. Examen auditivo
4. Examen visual
5. Examen Psicológico
6. Examen médico general
7. Certificación

El orden en la realización de los exámenes: psicológico, motriz, visual y auditivo, puede variar de acuerdo a la disponibilidad y a la cantidad de aspirantes en espera de los distintos exámenes. La etapa de registro y la etapa de certificación siempre se efectúan en primer y último lugar, respectivamente

### **Sistema de Información y Equipos.**



El centro utiliza el software “Petrinovic” y “A-prueba” (sistema de información interno de la compañía) que permite:

- Realizar el registro inicial de los aspirantes
- Consolidar la información de cada uno de los exámenes médicos
- Poner a disposición del médico general los resultados de los exámenes antes mencionados
- Permitir al grupo de médicos certificadores expedir los certificados de cada uno de los 53 CRC ubicados en 39 ciudades del país.

Vale la pena resaltar que cada profesional que realiza los exámenes, tiene acceso al sistema de información A-prueba en el módulo que le corresponde; de tal modo, que el médico general y los médicos certificadores son los únicos que tienen acceso a los resultados de los exámenes psicológico, motriz, visual y auditivo.

### **Control y Manejo de Registros**

El soporte documental de operación de cada uno de los CRC pertenecientes al grupo A-prueba, está almacenado en medio magnético y cada dos horas se realiza un backup o copia de seguridad de la información a nivel nacional en los servidores ubicados en la sede principal.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 13 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

## Programa de mantenimiento preventivo

A-prueba cuenta con un equipo de profesionales formados por la empresa Petrinovic, para el mantenimiento de los equipos utilizados en los exámenes médicos. Este equipo de profesionales realiza mantenimiento preventivo de los equipos marca Petrinovic y del software cada 45 días, además se encarga de las acciones correctivas y de la asistencia remota.

Para el levantamiento del proceso se realizó el ejercicio completo con uno de los integrantes del grupo, lo que constituye la base para las etapas y descripciones que se presentan a continuación:

1. **Registro:** Se hace el registro de sus datos en el sistema “A-prueba” y en el RUNT.

**Persona encargada del proceso:** Recepcionista

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador
- Lector digital de huellas
- Cámara
- Tablero LCD para firma digital.

**Descripción:** En primer lugar, se solicita el documento de identificación al aspirante para su registro en el sistema interno y en el RUNT (si el aspirante aún no está enrolado). Posteriormente, se toma la huella del dedo índice de ambas manos y una fotografía para el registro en el sistema interno del CRC y en el RUNT, se toma la firma en un tablero digital, el aspirante diligencia el formato de recolección de información y declaración de veracidad. Finalmente se hace la solicitud ante el RUNT del examen a través de la cual se genera un código que permite subir el resultado final del examen.

2. **Instrucciones previas al examen:** Se da a conocer al aspirante los procedimientos y las instrucciones que debe tener en cuenta para realizar las pruebas de aptitud motriz.

**Persona encargada del proceso:** Recepcionista.

**Tecnología utilizada durante el proceso:**



- Televisor.
- Reproductor de DVD.

3. **Examen Motriz:** Se realiza una serie de pruebas para evaluar coordinación motriz.

**Persona encargada del proceso:** Fonoaudióloga.

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador
- Gabinete (Petrinovic)
- Test de punteado.
- ATS Petrinovic.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 14 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

**Descripción:** En primer lugar, el profesional le da una serie de explicaciones e instrucciones al aspirante sobre cada una de las pruebas que le realizará. Posteriormente, se efectúa la prueba de reacción simple en el gabinete, la prueba de punteo, la prueba de coordinación bimanual, y la prueba de anticipación. Cada vez que finaliza una prueba, los resultados quedan registrados en el software interno.

Es importante anotar que este proceso se realiza bajo la normatividad que aplica (Res. 1555 del 2005) y está acreditado por el ONAC.

- 4. Examen Auditivo:** Se aplica una audiometría para determinar los niveles mínimos de audición y la orientación auditiva del aspirante.

**Persona encargada del proceso:** Fonoaudióloga

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador.
- Cuarto sonoro-amortiguado.
- Otoscopio.

**Descripción:** En primer lugar, el profesional examina al interior del conducto auditivo externo del aspirante con el otoscopio para asegurarse que exista una vía despejada hacia el tímpano, luego el aspirante ingresa al cuarto sonoro-amortiguado y se le solicita que señale con la mano el oído con el que escucha las señales que se le envían. Estos resultados son registrados en el software. Es importante resaltar, que el cuarto no aísla completamente el ruido del exterior; razón por la cual, la fonoaudióloga se ve obligada hacer un ajuste de aproximadamente 5 decibeles a los resultados de la prueba.

- 5. Examen Visual:** Se examinan las condiciones generales de la capacidad de visión del aspirante.



**Persona encargada del proceso:** Optómetra

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador.
- VT 21-A.

**Descripción:** El examen consta de ocho (8) etapas:

1. Agudeza visual
2. Profundidad visual
3. Discriminación de colores
4. Phoria visual
5. Visión nocturna
6. Visión encandilada
7. Recuperación del encandilamiento
8. Velocidad de anticipación

 <div>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</div>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 15 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

Los resultados son registrados en el software interno del CRC y si el paciente pierde alguna de las pruebas es sometido a pruebas alternas realizadas en el mismo instante que se observe la deficiencia. En otros casos el aspirante debe remitirse a un especialista.

**6. Examen Psicológico:** Se realiza una valoración psicológica general.

**Persona encargada del proceso:** Psicólogo

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador.

**Descripción:** En primer lugar, se desarrollan una serie de preguntas relativas a la personalidad y a sustancias (alcohólicas y psicoactivas), se realiza un test de inteligencia y de memoria a corto plazo. Las respuestas son registradas en el software interno del CRC.

**7. Examen médico general:** Se hace una valoración física del aspirante y se indaga sobre su historial médico.

**Persona encargada del proceso:** Médico

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador.
- Tensiómetro.
- Báscula.
- Estetoscopio.

**Descripción:** En primer lugar, se realizan una serie de preguntas generales y del historial clínico del aspirante, las cuales son registradas en el sistema y están relacionadas con:

- Sistema locomotor
- Sistema cardiovascular
- Trastornos hematológicos
- Sistema Respiratorio
- Sistema Renal

En seguida se toma información de: talla, peso, tensión arterial, convergencia ocular, se revisa la garganta, respiración y reflejos. Adicionalmente, si el aspirante no aprobó algún examen se le realizará una prueba alterna durante la consulta con el médico general.



**8. Certificación:** Expedición del Certificado del EAFMC.

**Persona encargada del proceso:** Médico autorizado por el RUNT

**Tecnología utilizada durante el proceso:**

- Computador.
- Lector digital de huellas.



 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 16 de 30</b>	

**Descripción:** La certificación será realizada por los miembros que conforman el equipo de médicos certificadores, quienes se encargan de expedir los certificados a nivel nacional a través de la herramienta tecnológica “A-prueba”. Básicamente, el sistema asigna un número de certificados por expedir a cada miembro del equipo, quien toma los resultados de los exámenes realizados al aspirante y con base en ellos emite un concepto, revisando una lista de chequeo.

A continuación se mencionan los diferentes resultados del examen:

- *Aprobado:* En este caso se genera el Certificado de Aptitud Física, Mental y de Coordinación Motriz para conducir, posteriormente se expide el certificado en red, para que el médico general ubicado en la respectiva sede lo imprima, valide con su firma y se entrega al aspirante. Dicho resultado es registrado en el RUNT (para tal efecto el sistema solicita la huella y firma digital del médico certificador).
- *Remitido:* Como resultado de cada uno de los exámenes, los diferentes especialistas registran en el sistema comentarios adjuntos en relación a la necesidad de remitir a los pacientes a que se realicen pruebas de mayor rigor para determinar las limitantes que tendrá su licencia de conducción. Por lo cual, el aspirante tiene un plazo de 60 días para que se practique dichas pruebas y volver al CRC para solicitar la aprobación y la generación del Certificado del EAFMC para conducir.
- *Rechazado:* Es un caso muy particular. Se presenta cuando el aspirante tiene una discapacidad que le impide conducir, o cuando se le vence el plazo para realizarse las pruebas correspondientes cuando es remitido.

### **Algunos apartes de la reunión con el gerente general y la subgerente de operaciones.**



Ing. Eduardo Ortiz Orjuela.  
Dra. Sandra Ortiz Villamizar.

### **Sobre la normatividad vigente**

Algunas implicaciones que tienen los CRC al registrarse como IPS:

- Ser vigilado por las entidades de salud, por el organismo de acreditación ONAC, por la certificadora y por la Superintendencia de Puertos y Transporte.
- Para dar cumplimiento a la normatividad como IPS debe mantener por lo menos por 10 años los registros del proceso en medio físico.



 <div>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</div>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 17 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

### **Sobre la certificación y acreditación**



- Para dar cumplimiento de la Norma 17024 A-prueba cuenta con el departamento de recursos humanos apoyado por los sicólogos de cada CRC para la selección, capacitación y evaluación del personal. Además cuenta con un equipo de mantenimiento y un sistema de gestión que le permite tener un control de registros y documentos que cumplen con los requisitos de la mencionada norma.
- Los 53 CRC que conforman el grupo A-prueba están certificados por el ICONTEC, de los cuales: 43 están acreditados por el ONAC, 5 están cerrados y otros 5 están proceso de acreditación.
- El grupo A-prueba está en constante desarrollo de planes de mejora de tal modo que para la acreditación solo se someten a este proceso aquellos CRC que cumplen con las condiciones necesarias.

### **Sobre el personal del CRC**

- Además del personal de salud, existe personal adicional que es necesario para la operatividad del CRC, que incluye el equipo de mantenimiento, el contador, entre otros.
- La certificación del EAFMC está centralizada en la sede principal.
- A-prueba cuenta actualmente con un equipo de médicos suplentes por zonas a nivel nacional, conformada por un médico evaluador, optómetra, fonoaudiólogo y psicólogo.

### **Sobre el procedimiento en general**

- La emisión promedio de certificados diarios a nivel nacional es de aproximadamente 750.
- Existe una capacidad asociada a cada CRC de A-prueba, de tal forma que el RUNT no le permite ingresar un número mayor de registros diarios. Esta capacidad se calculó para la certificación por parte de BVQI COLOMBIA LTDA, pero no hace parte de los requisitos del ONAC.
- Se habló sobre la problemática que representan para los CRC los tramitadores y semi-presenciales (los certificados obtenidos sin que a la persona se le haga el examen médico y sin estar presente en el CRC), quienes actualmente tienen alrededor del 35% del mercado del país.
- El precio del Certificado del EAFMC para obtener la licencia de conducción es de cien mil pesos (\$100.000) en la sede principal de A-prueba.
- Se mencionó que existe una asociación que agrupa cerca de 230 CRC (FENACER), cuyo Presidente es el Señor Eduardo Ortiz Orjuela, actual gerente de A-prueba.
- Cuando el aspirante necesita la licencia para conducir automóvil y motocicleta, La sede principal de A-prueba ofrece una tarifa especial ciento diez mil pesos (\$110.000) por el EAFMC y los dos certificados.

 <div>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</div>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 18 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

- ISENT es la casa matriz del grupo A-prueba y representante de la marca Petrinovic.
- La inversión inicial para crear la empresa fue de ciento y cincuenta millones de pesos (\$150.000.000) aproximadamente.
- Los costos mensuales de operación de una sede de A-Prueba, están en promedio entre veintitrés y veinticinco millones de pesos (\$23.000.000 y \$25.000.000).
- El tiempo promedio de realización del examen en la sede principal es de 40 minutos.
- Ocurren rechazos cuando el aspirante lleva los documentos para el trámite de la licencia un día antes de la fecha de vencimiento del certificado.

#### **Sobre conectividad con el sistema RUNT**

- El grupo A-prueba desarrolló una aplicación en su software que les permite tener acceso a los registros de los Certificados del EAFMC que están en lista de espera para ingresar al RUNT, cuando el sistema se cae.
- La estructura centralizada del grupo A-prueba le permite a la sede principal manejar comunicación directa con el RUNT, transmitiéndole sugerencias que aplicarían a todas las sedes.

### **1.3. Informe de visita a SIMETRIC**

**NOMBRE COMERCIAL:** GPS CONSULTORES SIMETRIC S.A

**FECHA:** 29 de marzo de 2010

**HORA:** 9:30 AM

**UBICACIÓN:** Calle 122 N°19 -59



**CONTACTO:** Miguel Prieto

La reunión se dividió en dos temáticas:

1. Información de la compañía SIMETRIC
2. Requerimiento de información para el diligenciamiento de la encuesta

#### **Información de la compañía**

SIMETRIC es una compañía con aproximadamente 34 centros propios en todo el país de los cuales 3 están actualmente cerrados porque no resultaban rentables o porque se encuentran en proceso de acreditación con el ONAC.

 <div>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</div>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 19 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

SIMETRIC cuenta con un software propio llamada SOFIA, por medio del cual cada una de las sedes tiene conexión permanente con la casa matriz, para el continuo monitoreo de los exámenes realizados en cada centro. Por medio de esta plataforma el médico evaluador tiene una comunicación con los médicos certificadores en la ciudad de Bogotá.

Las tarifas del certificado dependen de la zona del país en el que se encuentre el CRC, la tarifa puede variar de cien a ciento veinte mil pesos (\$100.000 a \$120.000), como también el tener o no convenios con otras entidades. El manejo de los gastos es centralizado desde Bogotá y para cada uno de los CRC se maneja un presupuesto. La contabilidad y organización interna es asumida por cada centro.

Algunos de los centros realizaban la inscripción al RUNT para personas naturales (proceso de enrolamiento). Diversos problemas se presentaban con esta entidad como que la comunicación no es rápida (se demoran 2 o 3 días en dar respuesta), 3 o 4 días en el cambio de contraseñas bloqueadas, entre otras. El sistema aún tiene vulnerabilidades de seguridad y dentro de las medidas que ayudarían a subsanarlas se encuentra la adopción de un canal dedicado para el RUNT con cada CRC. La empresa considera importante esta opción importante y estaría dispuesta a asumir el costo del canal en caso de ser necesario.

La sede principal de SIMETRIC se encarga de la calibración, del audiómetro y el mantenimiento del resto de los equipos de los CRC, que utilizan en los EAFMC en las sedes a nivel nacional.

La tabla No. 9 muestra la marca de los equipos empleados por los CRC SIMETRIC.



<b>Equipo</b>	<b>Marca</b>
Audiómetro	IMASA
Visiómetro	ERGOVISION
Psicomotriz	LN-DETER
Capacidad Auditiva	REDOX-85

Tabla 2: Relación de equipos empleados por los CRC SIMETRIC

### **Requerimientos de información para el diligenciamiento de la encuesta**

El grupo entregó al director del CRC SIMETRIC una lista con la información que se requería para el diligenciamiento de la encuesta, la cual se presenta a continuación:

*Información faltante de los centros que fueron seleccionados en la muestra y pertenecieron a la prueba piloto*

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 20 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

### **GPS CONSULTORES S.A. SIMETRIC**

- Número de IPS del establecimiento
- Datos históricos de exámenes mensuales realizados desde junio de 2006 hasta febrero de 2010.
- Número de aspirantes que han resultado no aptos desde la apertura del centro
- Restricciones por mes desde enero de 2009 hasta diciembre de 2009.
- Número de aspirantes por mes a los que se les recomienda volver a practicarse el examen en seis meses
- Número de aspirantes por mes a los que se les recomienda volver a practicarse el examen en un año
- ¿El centro realiza enrolamiento al RUNT?, ¿quién paga el canal de conexión al RUNT?, problemas en la comunicación con el RUNT, calificación del soporte ofrecido por el RUNT (Excelente-Bueno-Aceptable o Deficiente)
- Monto de la inversión inicial y los rubros que cubrió
- Costo inicial de certificación de conformidad y acreditación y costo anual de mantenimiento de esta certificación y acreditación
- Costo mensual promedio en salarios del personal del centro
- Gasto administrativo mensual promedio del centro (arrendamiento, servicios públicos, papelería, mantenimiento etc.)
- Costo de equipos (comprados o arrendados)
- Equipos que se calibran, frecuencia y manera de realizarla
- Equipos a los que se les hace mantenimiento, frecuencia y manera de realizarlo

La información de número históricos de exámenes, histórico de no aptos e histórico control a seis meses y a un año fue enviada por la casa SIMETRIC.

## **1.4. Informe de visita a KEYSTONE**

**NOMBRE COMERCIAL:** KEYSTONE COLOMBIA S.A.



**FECHA:** 30 de marzo de 2010

**HORA:** 10:00 AM

**UBICACIÓN:** Calle 68 N°23 -63

**CONTACTO:** Sandra Gómez, Carlos Báez (Socio).

Se realizó una entrevista inicial con la Ing. Sandra Gómez quien presentó la compañía y a quien posteriormente se le solicitó alguna información de los centros para el estudio. Posteriormente se realizó una entrevista con Carlos Báez, ex gerente y socio de la compañía, quien manifestó sus opiniones acerca de las características actuales del mercado de los CRC.

 <div>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</div>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 21 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_Obtención_de_Información_V1.0.docx		

### Información de la compañía



Keystone Colombia inició con 2 centros propios en el Lago y en Álamos, y posteriormente ha ido desarrollando un modelo de negocio en el cual se le presta asesoría a los nuevos CRC del mercado en temas como: habilitación, certificación, documentación, entre otras. Los CRC de Keystone en promedio pueden atender de 5 a 10 pacientes por hora de acuerdo a los recursos con que cuenten.

La compañía es representante comercial en Colombia de la marca AGX de equipos para la realización de pruebas psicosenométricas y posee la marca de Centro de reconocimiento de conductores CRC, identificada con el color amarillo y el logo de una lupa, marca que ha llegado a tener hasta 70 centros abiertos en todo el país.

Actualmente, como resultado de la evolución del negocio y de las estrategias que ha usado Keystone frente a los cambios en la regulación y las anomalías surgidas en el mercado, la compañía maneja varias modalidades de negocio que se describen brevemente a continuación:

- CRC propios: En la actualidad Keystone tiene 4 centros propios: Buga, Cartago, Álamos y Facatativá.
- Sociedades: Keystone hace parte de los accionistas y tiene parte en la toma de decisiones.
- Franquicias: Son centros a los que se les ha vendido la marca de CRC que incluye la imagen corporativa y el arriendo de equipos AGX con el software de Keystone Colombia. Keystone no es propietario de estos centros pero recibe regalías sobre las ventas realizadas por el CRC (en promedio 10% de los ingresos). Adicionalmente los CRC que han adquirido las franquicias tienen algunas obligaciones para el adecuado manejo de la marca y deben entregar información específica a Keystone.
- Arrendamiento de equipos: Algunos Centros que tienen marca propia posicionada, han alquilado los equipos AGX y software a Keystone sin necesidad de comprar la marca CRC.
- Venta de equipos: Algunos centros han comprado los equipos AGX sin adquirir responsabilidades posteriores con Keystone Colombia. En este caso, Keystone entrega los equipos sin el software perteneciente a la marca. El centro que recibe los equipos debe adquirir o desarrollar su propio software para la integración y manejo de información de los equipos.

Cuando se empezó a exigir el proceso de acreditación con el ONAC, Keystone prestó el servicio para ayudar a acreditar algunos centros que funcionaban bajo los modelos de sociedad o franquicia, pero que no tenían las habilidades para acreditarse solos.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 22 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

Adicionalmente ocho establecimientos (incluidos los centros propios de Keystone) fueron acreditados por Keystone ante el ONAC. Estos centros deben cumplir algunas normas dentro de las que se encuentran las siguientes:

- Poseer una tarifa única para todos los clientes.
- Mantener el sistema de gestión de calidad.
- Las hojas de vida que se seleccionen deben darse a conocer a Keystone.

En relación al médico certificador de la casa matriz, se mencionó que este solo efectúa la función de certificación para los centros que se acreditaron adoptando el sistema de gestión de la casa matriz Keystone.

### **Observaciones acerca del mercado de los CRC**



Para la gerencia de Keystone, los problemas del mercado de los CRC son tres:

- Precio
- Comisiones
- Televisados

Una de las medidas tomadas para la solución de estos problemas fue la creación de la UT (Unión temporal) en la que se buscó asociar a todos los CRC del país (o por lo menos a la gran mayoría) para que consignaran sus ganancias en una cuenta única desde la cual se cubrirían los costos de todos los centros de reconocimiento perteneciente a la unión, evitando que los centros con pocos ingresos no alcanzara a cubrir costos y se repartirían las utilidades. La filosofía detrás de esta iniciativa es que la existencia de un “Bolsillo único” ocasione que las peleas por precio se eliminen, ya que no importa quién realice el examen, el dinero entra a una única caja. Además el problema de comisión se mitiga, ya que al ser una sola caja, el papel del tramitador queda relegado a una posición sin sentido.

Keystone ha identificado que no todas las licencias que se han emitido desde que entró en vigencia la Resolución 1555 han requerido de la emisión de certificados de conducción por parte de algún centro de reconocimiento de conductores. Esto se puede comprobar al comparar el número de licencias emitidas con el número de certificados emitidos desde esta fecha.

Declararon su preocupación por el hecho de la disminución en los últimos años del porcentaje de participación de los CRC, en la realización de los certificados de aptitud física, mental y de coordinación motriz. De 97 mil pases emitidos en febrero de 2010, solamente los CRC emitieron 14 mil certificados (alrededor del 14 % del mercado total).

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 23 de 30</b>	

Una de las situaciones con las que no está de acuerdo la empresa es que la realización del examen esté al final del proceso para la obtención del pase. Es ilógico que un aspirante primero reciba clases de cómo conducir y después sea evaluado para determinar si puede o no manejar. Los accidentes viales principalmente están relacionados con falta de pericia al conducir y problemas visuales.

En la entrevista se hizo énfasis en que el mercado ya se encuentra saturado y que abrir nuevos centros no es recomendable, que lo que se puede hacer es trasladar los centros que se encuentren cerrados a las zonas donde se requieran (ya cuentan con capacidad instalada suficiente para ello).

Por último, manifestaron que los anexos de la Res. 1555 del 2005 no están bien adaptados a las condiciones en Colombia, además justificó según su experiencia en el negocio que la norma 17024 y 17025 no son adecuadas para este tipo de negocio, mientras que la 17020 podría ser una buena opción.



### **Requerimiento de información para el diligenciamiento de la encuesta**

El grupo entregó a la Ingeniera Gómez una lista con la información que se requería para el diligenciamiento de la encuesta, la cual se presenta a continuación:

#### *Información requerida Centros Keystone*

- Número de IPS del establecimiento
- Datos históricos de exámenes mensuales realizados desde la apertura del centro hasta marzo de 2010.
- Otros servicios distintos a la expedición de certificados de conducción que presta el centro, Resolución y Entidad que regula dichos servicios.
- Número de aspirantes que han resultado no aptos desde la apertura del centro.
- Número de aspirantes por mes que se remiten al especialista desde la apertura del centro hasta marzo del 2010.
- Cantidad de certificados emitidos con las siguientes restricciones por mes desde enero de 2009 hasta diciembre de 2009:
  - 01 Debe conducir con lentes
  - 02 No puede conducir de noche
  - 03 Menor de 18 años no puede conducir por carretera
  - 04 Diseño especial de vehículo
  - 05 Debe conducir con aparato ortopédico
  - 06 No puede conducir conjunto de vehículos
  - Restricción 99
- Número de aspirantes por mes desde enero de 2009 hasta diciembre de 2009 a los que se les recomienda volver a practicarse el examen en seis meses.



 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 24 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

- Número de aspirantes por mes desde enero de 2009 hasta diciembre de 2009 a los que se les recomienda volver a practicarse el examen en un año.
- Monto de la inversión inicial y los rubros que cubrió.
- Costo inicial de certificación de conformidad y acreditación y costo anual de mantenimiento de esta certificación y acreditación.
- Costo mensual promedio en salarios del personal del centro.
- Gasto administrativo mensual promedio del centro (arrendamiento, servicios públicos, papelería, mantenimiento etc.).
- Costo de equipos (comprados o arrendados).

Esta información fue suministrada por la franquicia KEYSTONE para los centros Villavicencio, Polo, Álamos, Roosevelt y Éxito.

## 1.5. Informe de visita a INPROSALUD

**NOMBRE COMERCIAL:** INPROSALUD

**FECHA:** 26 de abril de 2010

**HORA:** 9:00 AM

**UBICACIÓN:** Carrera 9 B 113 N°37

**CONTACTO:** Ludyn Fajardo, Administradora.

La reunión se dividió en dos temáticas:



1. Información de la compañía IMPROSALUD
2. Requerimiento de información para el diligenciamiento de la encuesta

### Información de la compañía

INPROSALUD es una compañía con aproximadamente 32 centros en todo el país, los cuales eran centros independientes cerrados o abiertos y/o pertenecientes a agrupaciones ya desaparecidas tales como Ser Conductor (o Inverfutura), Sobreruedas y Ortiz y Zambrano. La figura que maneja INPROSALUD es la de administrador global, lo que le permite disminución en costos administrativos, costos de acreditación y costos de personal (un médico certificador por cada 7 CRC).

La empresa consiste en una sociedad formada por los propietarios de varios centros, sin embargo algunos de los centros que hacen parte de la sociedad fueron comprados a sus anteriores dueños (tal es el caso de los dos centros *Sobreruedas* en Bogotá, algunos centros de la marca *Ser Conductor* y algunos centros independientes). Es importante aclarar que la empresa decidió seguir manejando la marca que cada uno de los centros tenía anteriormente, por lo que el nombre de estos será el mismo que está registrado ante el ministerio.



 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 25 de 30</b>	

Inprosalud tiene 7 centros acreditados y 10 en procesos de acreditación. La empresa espera terminar todo el proceso de acreditación para los 15 CRC faltantes en 4 meses. La empresa pertenece se encuentra adscrita a FENALCER, sin embargo no participa de la fiducia o unión temporal dado que hasta hace unas semanas empezó a abrir los primeros centros.

Actualmente la empresa posee centros que se encuentran cerrados porque están ubicados en zonas donde hay demasiada oferta. Se ha pensado trasladar estos centros a otro lugar del país en donde no haya centros instalados, siempre que exista una secretaría de tránsito.

Cada uno de los centros maneja tarifas independientes dependiendo de la situación del mercado en la que se encuentren. Los centros no prestan en este momento servicios de certificado de porte de armas o de otro tipo y no están pensando acreditarse para tal fin en este momento. Lo importante para la administradora de la empresa en este momento es poder cubrir los costos y los gastos.

Los equipos que actualmente se están manejando en los centros son keystone, ya que es el equipo que mejor se adapta al software que posee la empresa, sin embargo se está desarrollando un nuevo software que se adapte a equipos de otras marcas debido a que algunos de los centros propiedad de inprosalud poseían tecnología de otras marcas y la compañía no está dispuesta a perder esta inversión. La calibración de los equipos la realiza la empresa Technick Ltda. y el mantenimiento de los mismos se maneja directamente con Keystonene. El mantenimiento se realiza en la sede principal y se tiene programado realizar el mantenimiento preventivo cada dos meses y la calibración cada 6 meses.

Los Centros de Reconocimiento de la empresa están ubicados en las siguientes ciudades y municipios del país:



Centros acreditados:

- Ubaté – Cundinamarca (1)
- Garzón – Huila (1)
- Santa Marta – Magdalena (1)
- Montería – Córdoba (1)
- Dos Quebradas – Risaralda (1)
- Bogotá (2)

Centros actualmente cerrados:

- Ibagué - Tolima (1)
- El Banco – Magdalena (1)
- La Dorada – Caldas (1)
- Centros anteriormente pertenecientes a Ortiz y Zambrano (no se especificó ubicación) (5)
- Pitalito – Huila (1)

Documento Confidencial

 <div>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</div>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 26 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_Obtención_de_Información_V1.0.docx		



- Barranquilla – Atlántico (1)
- Sincelejo – Sucre (1)
- Villeta – Cundinamarca (1)
- Cauca – Antioquia (1)
- Bogotá (1)

### Requerimiento de la información para el desarrollo de la encuesta

Se le solicitó a la persona entrevistada la información que no fue entregada en la visita al centro ubicado en Ubaté. Adicionalmente, se le envió un correo con esta información con el fin de que fuera entregada por este medio, y si fuera posible obtener información para otros centros del grupo. La información solicitada se referencia a continuación:

- Número de IPS del establecimiento
- Datos históricos de exámenes mensuales realizados desde la apertura del centro hasta marzo de 2010.
- Otros servicios distintos a la expedición de certificados de conducción que presta el centro, Resolución y Entidad que regula dichos servicios.
- Número de aspirantes que han resultado no aptos desde la apertura del centro.
- Número de aspirantes por mes que se remiten al especialista desde la apertura del centro hasta marzo del 2010.
- Cantidad de certificados emitidos con las siguientes restricciones por mes desde enero de 2009 hasta diciembre de 2009:
  - 01 Debe conducir con lentes
  - 02 No puede conducir de noche
  - 03 Menor de 18 años no puede conducir por carretera
  - 04 Diseño especial de vehículo
  - 05 Debe conducir con aparato ortopédico
  - 06 No puede conducir conjunto de vehículos
- Restricción 99
- Número de aspirantes por mes desde enero de 2009 hasta diciembre de 2009 a los que se les recomienda volver a practicarse el examen en seis meses.
- Número de aspirantes por mes desde enero de 2009 hasta diciembre de 2009 a los que se les recomienda volver a practicarse el examen en un año.
- Monto de la inversión inicial y los rubros que cubrió.
- Costo inicial de certificación de conformidad y acreditación y costo anual de mantenimiento de esta certificación y acreditación.
- Costo mensual promedio en salarios del personal del centro.
- Gasto administrativo mensual promedio del centro (arrendamiento, servicios públicos, papelería, mantenimiento etc.).
- Costo de equipos (comprados o arrendados).

Debido a una calamidad (robo) que sufrió este grupo, la información requerida se perdió en su gran mayoría, aunque enviaron la información de costos que se había solicitado.

	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 27 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_Obtención_de_Información_V1.0.docx		

## 2. Reuniones de obtención de información

### 2.1. Reunión con el Ministerio de Transporte

**TEMA:** Conversatorio Generalidades CRC

**FECHA:** 11 de febrero de 2010

**HORA:** 2:30PM

**UBICACIÓN:** Ministerio de Transporte –Subdirección de Tránsito

**CONTACTO:** Dra. Rubí Stella Salazar

Se hizo una breve introducción y presentación a la normatividad de interés al objeto del proyecto, en la cual se explicó sobre las resoluciones que rigen la creación, funcionamiento y operación de los CRC, como el proceso que se debe cumplir para la obtención del EAFMC.

En forma cronológica se realizó un recuento, remitiéndose desde la norma guía como la Chilena y Europea hasta las que actualmente deben cumplir los CRC. Esto, tanto en el marco legal colombiano como en el cumplimiento de la normatividad internacional, refiriéndose a las Normas ISO. Dentro de este mismo orden, se trataron los temas referentes a la acreditación, que actualmente emite el Organismo Nacional de Acreditación -ONAC a los CRC.

Finalmente, se hizo la solicitud al Ministerio de Transporte de la siguiente información que era necesaria para el desarrollo del proyecto:

- Históricos relacionados con:
  1. CRC,
  2. Organismos de Tránsito,
  3. Certificados Médicos y
  4. Licencias de conducción.

### 2.2. Reunión con el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC)



**NOMBRE COMERCIAL:** ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN-ONAC

**FECHA:** 24 de febrero de 2010

**HORA:** 11:00AM

**UBICACIÓN:** Diagonal 34 # 5-98

**CONTACTO:** Dr. Carlos Germán Caicedo

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 28 de 30</b>	

La reunión se dividió en dos temáticas:

1. Generalidades del ONAC
2. Proceso de Acreditación de los CRC

### **Generalidades del ONAC**

El proceso de acreditación es una actividad de atestiguación por parte de un ente externo de la idoneidad técnica de una entidad.

Por medio del decreto 2269 del 16 de septiembre de 1993, la Superintendencia de Industria y Comercio organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. En el año 2006 se pone a consideración ante el CONPES los lineamientos para una política que reorganice el marco institucional existente en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, lo que da origen al nacimiento de una entidad que actuaría como un tercero en los diferentes procesos de acreditación y que contaría con un presupuesto independiente al presupuesto nacional, al cual se le dio el nombre de ONAC (Organismo Nacional de Acreditación).

El ONAC es una corporación de carácter privado, de naturaleza y participación mixta (61% privado y 39% público), sin ánimo de lucro, el cual se rige por los lineamientos estipulados en la Norma ISO 17011. Los servicios del ONAC acredita a los siguientes organismos: organismos certificadores, organismos de inspección, laboratorios de ensayo o pruebas, laboratorios médicos o clínicos y laboratorios de calibración.



### **Proceso de Acreditación de los CRC**

Inicialmente se hizo referencia al estado actual de acreditación de los CRC, en el cual se encuentran 69 Centros acreditados y 25 solicitudes de acreditación en trámite.

Es importante aclarar que dentro de los 69 CRC acreditados están incluidas las asociaciones o franquicias, es decir, que la sede principal recibe la acreditación y a los otros centros se les visita para comprobar el cumplimiento de los requisitos, por lo que el número de centros acreditados es mayor.



Las franquicias de CRC se presentan normalmente porque la sede principal es representante de la marca en Colombia de la tecnología usada y/o la sede principal cuenta con un sistema de gestión robusto que ya está avalado y aceptado por el ONAC.

La acreditación es requisito fundamental para que los CRC puedan ser habilitados. La metodología general para la acreditación de CRC como organismos certificadores de personas se presenta a continuación:

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>		
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx	<b>Página 29 de 30</b>	

1. Radicar personalmente los documentos basados en la información solicitada en el sitio web del ONAC. Se debe diligenciar un formulario con información general del centro, estableciéndose el alcance de la certificación, y anexando los siguientes documentos que soportan la información consignada allí:
  - Representante legal Cámara de Comercio (Persona Jurídica)
  - Manual de calidad
  - Organigrama
  - Resolución de habilitación
  - Número de personal
2. El ONAC revisa los documentos y dentro de las dos semanas siguientes emite una cotización del servicio con condiciones específicas y un acuerdo que debe firmar el Centro. La tarifa del servicio corresponde en promedio a 3.5 días, es decir, \$5.200.000.
3. El Centro firma el acuerdo de aceptación de las condiciones y lo envía junto con el comprobante de consignación de la tarifa del servicio, y se programa la visita de evaluación dentro de las tres semanas siguientes. Sin embargo, el ONAC ha visto un fenómeno particular en la programación de esta visita para los CRC, pues algunos centros piden que la visita se realice en un lapso mayor de tiempo, es decir, de 2 a 3 meses.
4. La visita consta de tres etapas:
  - Fase documental: El evaluador revisa los documentos y el sistema de gestión exigidos en la ISO 17024. Esta fase tiene una duración de 1 día.
  - Visita de campo: El evaluador revisa cómo se realizan los procesos. Esta fase tiene una duración de 2 días.
  - Informe: El evaluador estructura el informe que será estudiado por el ONAC. Esta fase tiene una duración de medio día. Cuando el evaluador encuentra no conformidades la entidad acreditadora le da un plazo de tres meses para corregirlas. Y después de este tiempo se hace una visita adicional.
5. Después de que el evaluador envía el informe al ONAC, la dirección técnica lo revisa y se presenta a una comisión de acreditación, en donde se estudia el proceso y se decide si se acredita o no el centro. Si se acredita se envía una copia de la Acreditación al Ministerio de Transporte.

“Cuando se trata de un organismo de evaluación de la conformidad que obtenga la acreditación por primera vez, el ONAC concede la acreditación por un periodo de 3 años. En los demás casos y a partir de la primera renovación, el ONAC concede la acreditación por un periodo de 5 años. En todos los casos, su vigencia está sujeta a

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	<b>ANEXO B: VISITAS Y REUNIONES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN – INFORME FASE III</b> <b>CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 176 DE 2009</b>		
	<b>Versión 1.0</b>	<b>Página 30 de 30</b>	
	Anexo_B_Visitas_y_Reuniones_de_ Obtención_de_Información_V1.0.docx		

los resultados de las evaluaciones de vigilancia anual.” (R-AC-01 Versión 03, Reglas del servicio de acreditación, ONAC)

Como datos estadísticos significativos del proceso de acreditación a diciembre de 2009, el tiempo promedio que transcurre entre la radicación de la solicitud y la entrega del certificado de acreditación fue de 100 días, el mínimo fue de 16 días y el máximo fue de 210 días.

Cuando se presenta una queja o una noticia en contra de un CRC se hace una visita extraordinaria para verificar si la queja tiene validez o no. El ONAC ha pensado en proponer dos formas de financiación para cuando se presenten estos casos:

- Si la queja es válida, que los CRC paguen la visita con la tarifa diaria
- Ya que el ONAC es una entidad sin ánimo de lucro, los excedentes podían ser utilizados para cubrir este tipo de visitas.

El perfil de los evaluadores que se requiere para llevar a cabo el proceso de evaluación de un Centro que va ser acreditado como certificador de personas se presenta a continuación:

- Tener experiencia como auditor interno
- Preparación en la ISO 17024
- Preparación en los criterios específicos de acreditación (Documentos relacionados provenientes del ente regulador).

Por otra parte el ONAC mantiene canales de comunicación con el Ministerio de Transporte a través de reuniones constantes pero no formalizadas y con la Superintendencia de Puertos y Transportes por medio de una agenda establecida. En cuanto al RUNT, el ONAC le envía un CD con el estado de las acreditaciones de los CRC cada 15 días, ya que aún no tiene un acceso completo a su sistema de información.