

 <b>Universidad de los Andes</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN PARA LABORATORIOS Y TALLERES</b>	Fecha publicación: 13/09/2021
	<b>LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS</b>	Versión: 1

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión de servicios internos o externos en los laboratorios y talleres.

## 2. ALCANCE

Estos lineamientos aplican para laboratorios y talleres que realizan servicios, independientemente de si tienen o no algún reconocimiento de un tercero (acreditación, certificación u otro).

## 3. DEFINICIONES

- **Cotización/Oferta:** tipo de documento de carácter informativo que establece el precio de un bien o servicio, generalmente empleado para gestionar las negociaciones de compra, así como para consideraciones de carácter presupuestal.
- **Cliente:** persona u organización que recibe un producto o un servicio destinado o requerido por ella. Para algunos laboratorios y talleres de la Universidad, el cliente también es denominado como “usuario” y puede ser interno o externo a la Universidad.

## 4. GESTIÓN DE SERVICIOS

- Cada laboratorio/taller debe establecer una lista de tarifas de los servicios. Esta lista es elaborada por el responsable del laboratorio/taller y debe ser revisada y aprobada por la alta dirección.
- La lista de tarifas se debe revisar y actualizar al menos cada año y se debe publicar o dar a conocer al usuario o cliente.
- Es responsabilidad del laboratorio o taller establecer el formato para presentar las ofertas o cotizaciones. Este formato debe contener al menos la siguiente información:
  - ✓ Fecha y consecutivo (código numérico o alfanumérico que identifica la cotización).
  - ✓ Información de cliente: nombre del cliente o usuario (si es una organización incluir el nombre del contacto directo que solicitó la cotización), correo electrónico o teléfono.



- ✓ Descripción de la oferta: nombre del servicio, cantidad, precio unitario y precio total.
- ✓ Nombre y cargo de quien elabora (indicar información de contacto: correo electrónico y número de teléfono).
- ✓ Términos y condiciones: especificar tiempo de entrega de servicio, para ensayos describir las disposiciones para la entrega de muestras, condiciones de pago, fechas o periodos de facturación.
- La aprobación del servicio debe ser realizada por el cliente o usuario y se debe dejar evidencia escrita de dicha aprobación.
- La programación del servicio y del personal debe ser elaborada por el responsable del laboratorio/taller o por el responsable de las operaciones técnicas (cuando aplique) y debe ser informada al personal de apoyo del laboratorio/taller.
- De acuerdo al tipo de servicio (ensayos o toma de muestra), el laboratorio debe elaborar, implementar y aplicar procedimientos o instructivos para las actividades.
- Los informes de resultados de ensayos deben ser revisados y firmados por el responsable del laboratorio/taller o responsable de las operaciones técnicas (cuando aplique).