

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVIDAD	2
3.1. Directrices	2
3.2. Lineamientos	2
4. DEFINICIONES	2
5. DIAGRAMA DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	2
5.1. Diagrama de flujo – Proceso de gestión de servicios de laboratorios y talleres.....	2
5.2. Descripción de actividades – Proceso de gestión de servicios de laboratorios y talleres ..	2
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
7. INDICADORES	5
8. RIESGOS.....	5
9. CONTROL DE CAMBIOS	5
10. APROBACIÓN.....	5
11. ANEXOS	6

1. OBJETIVO

Establecer el proceso para la recepción y revisión de solicitudes, elaboración y envío de cotización y aprobación de cotizaciones de servicios por parte de clientes o usuarios del laboratorio o taller.

2. ALCANCE

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

3. NORMATIVIDAD

3.1. Directrices

- Directriz para uso y organización de laboratorios y talleres

3.2. Lineamientos

- Lineamientos para la gestión de servicios

4. DEFINICIONES

- **Cotización:** 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 presupuestario.
- **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio, destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

5. DIAGRAMA DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Diagrama de flujo – Proceso de gestión de servicios de laboratorios y talleres

5.2. Descripción de actividades – Proceso de gestión de servicios de laboratorios y talleres

ENTRADA	Solicitud de servicios
PROVEEDOR	Responsable del laboratorio/taller, personal del laboratorio, responsable de operaciones técnicas
SALIDA	Informe
CLIENTE	Cliente/Usuario

ACTIVIDAD

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

SISTEMA

DOCUMENTOS

1	Realizar solicitud	El cliente o usuario puede realizar una solicitud de manera verbal (personal o telefónica) o escrita (correo electrónico)	Cliente/Usuario	Teléfono/ Correo electrónico	N/A
2	Contactar al cliente para esclarecer dudas	En caso de que la solicitud no sea clara, se contacta al cliente para esclarecer cualquier inquietud	Responsable del Laboratorio/Taller	Teléfono/ Correo electrónico	N/A
3	Realizar revisión completa de la solicitud	La revisión de la solicitud contempla los siguientes elementos para determinar si el laboratorio/taller tiene la capacidad para prestar el servicio: -Que el servicio solicitado esté implementado (Ej.: método de ensayo o medición). En caso de que el servicio no esté implementado, se puede evaluar internamente la posibilidad de implementarlo. -Disponibilidad de equipamiento. Ej.: equipos, instrumentos, materiales, reactivos. -Personal disponible y competente. -Volumen de trabajo vigente.	Responsable del Laboratorio/Taller y Responsable de Operaciones Técnicas	N/A	N/A
4	Informar o aclarar con el cliente	En caso de que no se pueda prestar el servicio, se informa o aclara con el cliente	Responsable del Laboratorio/Taller	Teléfono/ Correo electrónico	N/A
5	Elaborar cotización	La cotización se elabora con base en el listado de tarifas vigentes y el formato o herramienta utilizado por el laboratorio/taller es diseñado por c/u de acuerdo a sus criterios. Sin embargo, este debe contener como mínimo la siguiente información: -Fecha y consecutivo (código numérico o alfanumérico que identifica la cotización). -Información del cliente. -Descripción de la oferta. -Términos, validez de la oferta y condiciones. Para laboratorios acreditados se debe informar si el ensayo está o no acreditado y se debe incluir el número o código de acreditación vigente.	Responsable del Laboratorio/Taller		Lista de tarifas vigentes
6	Enviar cotización	La cotización puede ser enviada por correo electrónico o entregada personalmente al cliente o usuario. Siempre se deberá confirmar la recepción de la misma.	Responsable del Laboratorio/Taller	Correo electrónico	N/A
7	Enviar documento de aprobación	Si se aprueba el servicio, el cliente envía un documento de aprobación.	Cliente/Usuario	Correo electrónico	Documento o carta de aprobación

8	Informar o aclarar cualquier información sobre la prestación del servicio	El responsable del laboratorio/taller revisa la aprobación del cliente y comunica o aclara cualquier información sobre la prestación del servicio a este. Ej.: fecha de entrega del servicio y validación de la información del cliente a quien se entrega el servicio.	Responsable del Laboratorio/Taller	Correo electrónico	N/A
9	Programar el servicio	La programación del servicio se realiza teniendo en cuenta el documento "Lineamiento la supervisión técnica y programación del personal"	Responsable del Laboratorio/Taller o Responsable de Operaciones Técnicas	N/A	Lineamientos para realizar la supervisión técnica y programación del personal
10	Ejecutar el servicio	El servicio es ejecutado por el personal de apoyo técnico del laboratorio asignado, teniendo en cuenta el tipo de servicio, que pueden ser: toma de muestra, ensayos o mediciones, entre otros. De acuerdo al tipo de servicio, éste se realiza aplicando los procedimientos o instructivos establecidos en cada laboratorio/taller.	Personal de apoyo técnico	N/A	N/A
11	Elaborar informe de resultados o documento técnico equivalente	Como producto final del servicio realizado, se entrega al cliente o usuario un informe de resultados o documento técnico equivalente con la información del servicio.	Personal de apoyo técnico	N/A	Procedimientos del laboratorio/taller Formato de informe de resultados
12	Realizar la disposición de las muestras	Tener en cuenta las condiciones de disposición final de muestras de cada taller, dependiendo del tipo de muestras o de la capacidad instalada para almacenamiento	Personal de apoyo técnico	N/A	N/A
13	Revisar informe de resultados o documento equivalente	El informe de resultados o documento equivalente es elaborado por el personal de apoyo técnico del laboratorio y revisado por el responsable del laboratorio/taller o responsable de las operaciones técnicas (cuando aplique). Se elabora y revisa de acuerdo a los procedimientos o pautas establecidas en cada laboratorio/taller.	Responsable del Laboratorio/Taller o Responsable de Operaciones Técnicas	N/A	Procedimientos del laboratorio/taller
14	Entregar o enviar informe al cliente o usuario	El responsable del laboratorio/taller es el encargado de la entrega o envío del informe al cliente o usuario para dar cierre del proceso.	Responsable del Laboratorio/Taller	Correo electrónico	N/A


6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS (Cadena de Valor)	EXTERNOS (Unidad académica, administrativa, entidad)
Directriz para uso y organización de laboratorios y talleres	No Aplica
Lineamientos para la gestión de servicios	No Aplica

7. INDICADORES

Cada Laboratorio /taller realizará la definición e implementación de los indicadores que le apliquen según su actividad específica.

8. RIESGOS

Los riesgos mínimos asociados a la operación de los laboratorios y talleres se identifican en el formato FOR-45-1-01-14 Identificación de riesgos y controles. Cada Laboratorio /taller realizará la evaluación y gestión de los riesgos y controles que le apliquen según su actividad específica. 

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN	FECHA
0	Elaboración	dd/mm/aaaa
	Publicación	dd/mm/aaaa

10. APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Zayda Buitrago	Gestor de Calidad	08/02/2021
REVISÓ	Diana Herrera	Coordinador de Evaluación y Psicometría	16/04/2021
	Diana Pinilla	Analista de Laboratorio	16/04/2021
	Roberto Rueda	Profesor Asistente	16/04/2021
	Juliana Laserna	Coordinador de Laboratorio	16/04/2021
	Alejandro Hernandez	Coordinador de Talleres	16/04/2021
APROBÓ			

11. ANEXOS

No Aplica