

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 – Recepción y manipulación de muestras	2
5.2. Descripción de actividades – Recepción y manipulación de muestras	2
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
7. INDICADORES.....	4
8. RIESGOS	5
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	5
10. APROBACIÓN	5
11. ANEXOS.....	5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción y manipulación de muestras en laboratorios y talleres.

2. ALCANCE

Aplica para todas las muestras que se reciben dentro del laboratorio/taller, destinadas para la realización de ensayos o pruebas.

3. NORMATIVIDAD

3.1. Directrices

- Directriz para uso y organización de laboratorios y talleres.

3.2. Lineamientos

- Lineamientos para la recepción y manipulación de muestras.

4. DEFINICIONES

- **Muestra:** parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.
- **Manipulación de muestra:** se refiere al manejo de muestras en el laboratorio diferente a la realización de los ensayos; como por ejemplo el transporte, protección y conservación.

5. DIAGRAMA DE FLUJO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Diagrama de flujo – Recepción y manipulación de muestras

5.2. Descripción de actividades – Recepción y manipulación de muestras

ENTRADA	Recepción de muestras de cliente/usuario por parte del laboratorio/taller
PROVEEDOR	Responsable del laboratorio/taller, personal de apoyo técnico
SALIDA	Muestra almacenada en el laboratorio/taller
CLIENTE	Cliente/Usuario

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	SISTEMA	DOCUMENTOS
1	Enviar o entregar muestras	Las muestras pueden ser enviadas por los clientes o usuarios a través de empresas de mensajería o entregadas personalmente en el laboratorio/taller. Las muestras entregadas deben tener anexo una carta o documento de entrega el cliente donde se especifique al menos la siguiente información: identificación o nombre, cantidad muestras, ensayos o pruebas a	Cliente/Usuario	N/A	N/A

		realizar o relacionar la cotización aprobada, nombre y firma de quien emite la información.			
2	Recibir muestras	El personal de apoyo técnico recibe las muestras entregadas por el cliente/usuario	Personal de apoyo técnico	N/A	Carta o documento de entrega Formato de recepción de muestras
3	Verificación de las muestras recibidas físicamente	La información de la carta de entrega se verifica contra las muestras recibidas físicamente para asegurar que sea igual.	Personal de apoyo técnico	N/A	N/A
4	Registrar faltante o diferencia en el documento o carta entregada por el cliente	En caso de que no sea igual, se registra en el documento o carta entregable por el cliente, el faltante o la diferencia o puede rechazar las muestras y no recibirlas; el responsable del laboratorio/taller informa personalmente o por correo electrónico al cliente para que complete la información o envíe las muestras, según sea el caso.	Personal de apoyo técnico	N/A	N/A
5	Informar al cliente para que complete la información o envíe las muestras	El laboratorio/taller puede decidir no recibir las muestras hasta que se complete la información o se envíen las muestras faltantes	Responsable del Laboratorio/Taller	N/A	N/A
6	Verificar técnicamente las muestras recibidas	Se procede a verificar técnicamente las muestras recibidas contra el listado de tipos de muestras y especificaciones, con el fin de asegurar su cumplimiento para poder procesarlas	Personal de apoyo técnico	N/A	Listado de tipos de muestras
7	Informar al cliente	En caso de que las muestras no cumplan con las especificaciones técnicas se informa y se solicita al cliente que recoja las muestras rechazadas, que las reemplace por otras muestras o que autorice el procesamiento para las que no cumplen	Responsable del Laboratorio/Taller	Telefónicamente/Correo electrónico	N/A
8	Aceptar o rechazar las muestras	Si las muestras no cumplen se puede aplicar alguna de las siguientes opciones: -Aceptar solo las que cumplen y las otras se rechazan. -Rechazar todas las muestras. -Aceptar todas las muestras y las que no cumplan procesarlas con previa autorización o aceptación del cliente (cuando sea posible).	Personal de apoyo técnico Responsable del laboratorio/taller	N/A	N/A

		El responsable del laboratorio/taller, informa al cliente lo sucedido, se solicita que recoja las muestras rechazadas, que las reemplace por otras muestras o que autorice el procesamiento para las que no cumplen (telefónicamente o correo electrónico).			
9	Asignar código único consecutivo y rotular	A las muestras recibidas se les asigna un código único consecutivo que puede ser alfa-numérico y el cual se indica en la muestra mediante un rotulo o etiqueta	Personal de apoyo técnico	N/A	N/A
10	Almacenar muestras	Si la muestra requiere condiciones de almacenamiento especial, se procede a almacenar en nevera, congelador o lugar adecuado que cumpla con las especificaciones (estas especificaciones pueden ser de condiciones ambientales de humedad relativa, temperatura, iluminación), mientras se pasa a realización de la prueba o ensayo. Estos lugares o ubicaciones deben estar adecuadamente etiquetados y controlados de acuerdo a la especificación establecida.	Personal de apoyo técnico	Lineamiento para la recepción y manipulación de muestras	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 recepción y manipulación de muestras	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