

CÓD. GL-P-01

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

3	Se cambió la imagen institucional, actualización de referencias normativas y diseño de la estructura del documento.	Miladys Mejia C. Tec. Activo G-16	Loida Zamora Cortés Dir. SILAB	Loida Zamora C. Dir. SILAB	05-03-2020
2	Cambio de logo institucional	Celina Obregón Gestora de Calidad SILAB	Loida Zamora Cortés Dir. SILAB	Loida Zamora C. Dir. SILAB	29-02-2016
1	Se reestructuró la descripción detallada del procedimiento y su codificación.	Álvaro López Torres Ing. Ambiental	Celina Obregón Gestora de Calidad SILAB	Loida Zamora C. Dir. SILAB	29-09-2015
REV No.	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA



PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. REFERENCIAS	3
4. DEFINICIONES	3
5. PROCEDIMIENTO	4
5.1. GENERALIDADES	4
5.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	4
5.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA	5
6. AUTORIDAD	8
7. FORMATOS	8

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETO

Establecer los lineamientos para la revisión de las solicitudes de servicio de los laboratorios del SILAB, que aseguren que el cumplimiento de los requisitos, incluidos los métodos a utilizar, están adecuadamente definidos, documentados y entendidos, en donde se evidencie la capacidad, los recursos para cumplir los requisitos y con métodos de ensayo que sean capaces de satisfacer los requisitos de los clientes, evitando situaciones que puedan afectar el desarrollo normal de las funciones del SILAB y el logro de sus objetivos.

2. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios de los laboratorios (estudiantes, docentes, funcionarios y clientes externos).

3. REFERENCIAS

Acuerdo 042:2002. Por lo cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regulan el inventario único documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la ley 594.

Ley 594:2000, por la cual se dicta la Ley General de Archivo y se dictan otras disposiciones.

Ley 87:1993 Por la cual se establecen normas para el Ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado.

MECI 1000:2014. Modelo Estándar de Control Interno.

Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.

Norma Internacional ISO 14001:2015. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con Orientación para su Uso.

Norma Internacional ISO 19011:2018. Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.

4. DEFINICIONES

Actividad de docencia. Prácticas académicas eventuales realizadas por docentes.

Actividad de investigación. Prácticas, ensayos o pruebas realizadas por el usuario, en el marco de un proyecto de investigación adscrito al Centro de Investigaciones de la Universidad de La Guajira.

Actividad de extensión. Prácticas, ensayos o pruebas solicitadas por el usuario a realizarse por personal del SILAB.

Ente interno. Docente, investigador, estudiante o funcionario vinculado a la Universidad de La Guajira que solicite servicios al SILAB para fines institucionales.

Ente externo. Persona natural, empresa privada, ente gubernamental, ONG que no tenga vinculación con la Universidad de La Guajira.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. GENERALIDADES

La Dirección del SILAB es responsable por la implementación y divulgación de este procedimiento a todo el personal que requiera los servicios de los laboratorios, para su respectiva aplicación y cumplimiento. Así mismo, debe verificar permanentemente que se cumplan los lineamientos especificados en este.

5.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los usuarios de los laboratorios deben acogerse al reglamento interno y al procedimiento para la prestación del servicio.
- Las pruebas y ensayos, deben ser realizadas teniendo en cuenta los procedimientos preestablecidos para estas y deben estar supervisadas por personal del SILAB.
- Para la entrega de resultados, el usuario debe legalizar previamente la prestación del servicio.

5.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA

TAREA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO /TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
1. Recibido de solicitud	Se recibe y formaliza la solicitud del servicio hecha por el usuario. Se le especifica al usuario cuales son los servicios y/o análisis que el SILAB brinda, sin que esto asegure la aprobación del servicio al usuario; asimismo, se le especifica que tendrá respuesta a dicha solicitud 24 horas máximo después del recibido de la misma.	Funcionario del SILAB	Según ocurrencia	GL-F-35 Solicitud del Servicio	
2. Clasificación	2.1 ¿El servicio solicitado consiste en una actividad de docencia? Ir a 3. 2.2 ¿El servicio solicitado consiste en una actividad de investigación? Ir a 4. 2.3 ¿El servicio solicitado consiste en una actividad de extensión? Ir a 5	Director del SILAB	Según ocurrencia	Para 2.1 GL- F-44 Horario de Prácticas de Laboratorio Para 2.2. y 2.3 GL-F-35 Solicitud del Servicio	X
3. Evaluación de solicitudes para actividades de docencia no programadas	¿Hay la disponibilidad, elementos, recurso humano, protocolos o guías, y capacidad operativa del laboratorio o espacio solicitado para prestar el servicio? SI: Aprobación NO: No aprobación	Director del SILAB, Responsable del Laboratorio requerido	Según ocurrencia	GL-G-01 Modelo de Guía de laboratorio	X

5.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA

TAREA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO /TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
4. Evaluación de solicitudes para actividades de investigación	¿Hay la disponibilidad, capacidad operativa, recurso humano, protocolos aprobados por el SILAB, recursos del usuario para adquirir los elementos que necesite y que no estén disponibles en el SILAB? SI: Aprobación NO: No aprobación	Director del SILAB, Responsable del Laboratorio requerido	Según ocurrencia	GL-F-35 Solicitud del Servicio	X
5. Evaluación de solicitudes para actividades de extensión	¿Hay la disponibilidad, capacidad operativa, recurso humano, elementos y protocolos aprobados por el SILAB, disponibles para la realización del análisis? SI: Aprobación NO: No aprobación	Director del SILAB, Responsable del Laboratorio requerido	Según ocurrencia	GL-F-35 Solicitud del Servicio	X
6. Respuesta a solicitud.	El Responsable de Laboratorio informa al usuario sobre la respuesta a la solicitud de servicio presentada.	Responsable de Laboratorio	Según ocurrencia	GL-F-35 Solicitud del Servicio	X
7. Clasificación del usuario para legalización del servicio.	¿El servicio fue solicitado por un ente interno? Ir a 8. ¿El servicio fue solicitado por un ente externo? Ir a 9.	Director del SILAB	Según ocurrencia	GL-F-35 Solicitud del Servicio	X

5.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA

TAREA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	PERIODO /TIEMPO	DOCUMENTO SOPORTE	PUNTO DE CONTROL
8. Legalización del servicio para ente interno	El usuario adquirirá el compromiso de suministrar los materiales, reactivos o equipos acordados con la dirección del SILAB, de acuerdo al valor total del servicio prestado.	Director del SILAB, usuario interno	Según ocurrencia	Correo electrónico al usuario	X
9. Legalización del servicio para ente externo	El usuario deberá cancelar el valor total del servicio prestado de acuerdo a los precios establecidos por el SILAB.	Director del SILAB, usuario externo	Según ocurrencia	Soporte de pago	X
10. Prestación del servicio.	Se presta el servicio solicitado al usuario.	Responsable del Laboratorio	Según ocurrencia	Formatos: GL-F-02, GL-F-03, GL-F-04, GL-F-05, GL-F-06, GL-F-07, GL-F-09, GL-F-11, GL-F-15, GL-F-18, GL-F-19, GL-F-20, GL-F-21, GL-F-22, GL-F-23, GL-F-24, GL-F-25, GL-F-26	X
11. Reporte de resultados.	En los casos a que haya lugar, se entregará al usuario el o los reportes de los resultados del servicio prestado por el SILAB. FIN	Responsable del Laboratorio	Según ocurrencia	GL-F-44 Reporte de resultados para análisis de laboratorio	

6. AUTORIDAD

Director del SILAB
Funcionario del SILAB
Responsables de los laboratorios
Analistas

7. FORMATOS

GL-F-02 Ingreso y aceptación del reglamento de trabajo en el laboratorio
GL-F-03 Entrega de reactivos, equipos y materiales
GL-F-04 Autorización de realizar ensayo u operar equipos
GL-F-05 Consumo de reactivos, materiales e insumos
GL-F-06 Uso de equipos
GL-F-07 Datos de campo de matriz agua
GL-F-09 Plan de muestreo
GL-F-11 Recepción y registros de muestras
GL-F-15 Inducción del personal
GL-F-18 Hoja de vida de muestras
GL-F-19 Datos para análisis Gravimétricos
GL-F-20 Medición del pH en el laboratorio
GL-F-21 Análisis de DBO₅
GL-F-22 Datos de análisis volumétricos
GL-F-23 Datos de Análisis de espectrofotométricos
GL-F-24 Datos de análisis físico en el laboratorio
GL-F-25 Medición de conductividad en el laboratorio
GL-F-26 Análisis Microbiológicos
GL-F-35 Solicitud del Servicio
GL-F-43 Reporte de resultados para análisis de laboratorio
GL-F-44 Horario de prácticas de laboratorio.