

1. Objeto

Establecer los lineamientos generales a seguir con el fin de atender las solicitudes, ofertas y contratos del Centro de Calidad de Aguas.

2. Alcance

Aplica para las revisiones de ofertas, solicitudes y contratos que el Centro de Calidad de Aguas adquiera para la prestación del servicio a clientes externos e internos.

3. Referencias normativas

- *Acuerdo superior 007 del 2011." Estatuto General de Contratación de la Universidad de los Llanos"*
- *RESOLUCIÓN RECTORAL No. 2079 (28 de Julio de 2014) "MANUAL DE PROCESOS Y CONTRATACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS"*
- *Resolución 2558 del 2015 (01 de septiembre de 2015) Por medio de la cual se modifica la resolución rectoral N°207 del 28 de Julio del 2014*
- *Norma NTC-ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y/o calibración.*
- *Norma ISO/IEC 9001:2015 Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario.*

4. Definiciones

- **Ciente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- **Contrato:** Es un acuerdo de voluntades expresadas por escrito y en medio físico que crea o transmite derechos y obligaciones a las partes que lo suscriben. Los contratos se perfeccionan a partir de la firma o suscripción de las partes y las obligaciones que nacen del contrato tienen fuerza de ley.
- **Oferta o cotización:** Propuesta emitida por el Centro de Calidad de Aguas de la Universidad de los Llanos para prestar un servicio a un costo determinado.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Servicio:** Conjunto de análisis o actividades ofertados a los clientes (internos o externos) por el Centro de Calidad de Aguas de la Universidad de los Llanos.

5. Condiciones generales

- El Centro de Calidad de Aguas brinda información relacionada con los servicios ofertados por medio de la página web de la Universidad de los Llanos, folleto informativo y de forma verbal brindada por el director y personal técnico-administrativo del Centro de Calidad de Aguas.

Página web: <https://sig.unillanos.edu.co/index.php/servicios-y-tramites?id=24>

Trámite: Centro de Calidad de Aguas

- Debe llevarse un registro de los oficios, correos electrónicos y relacionados que el Centro de Calidad de Aguas mantenga con los clientes y que estén relacionadas con los requisitos o los resultados del trabajo realizado durante el tiempo de ejecución del servicio según lo establecido.
- Las decisiones tomadas respecto a la prestación del servicio solicitado por parte del Centro de Calidad de Aguas se realizan teniendo en cuenta la capacidad de las unidades del Centro de Calidad de Aguas que se encuentren involucradas en el momento de la solicitud: carga laboral de la unidad, disponibilidad de insumos, materiales y equipos.
- En los casos de que el cliente requiera una declaración de conformidad respecto a una especificación o

norma, se aplicará el “INSTRUCTIVO DE REGLA DE DECISIÓN PARA LA DECLARACIÓN DE LA CONFORMIDAD” y el laboratorio informará al cliente el respectivo procedimiento para la aplicación de los criterios utilizados para la declaración de conformidad.

- Subcontratación. En caso de requerirse una prueba o servicio que no pueda realizar el Centro de Calidad de Aguas por alta carga de trabajo ó que no requiera implementarse y que estén relacionados con la prestación del servicio, el Centro de Calidad de Aguas podrá solicitar el servicio a un tercero previa autorización de la Universidad de los Llanos; así mismo el director del Centro de Calidad de Aguas, informará al cliente dentro de la oferta o por escrito los parámetros a subcontratar; una vez obtenida la aprobación se procederá a iniciar con los trámites necesarios y realizar la contratación del laboratorio.
- El Laboratorio a subcontratar deberá cumplir por lo menos con uno de los siguientes requerimientos:
 - Estar acreditado nacional o internacionalmente y tener un sistema de calidad implementado que cumpla la NTC ISO/IEC 17025 vigente.
 - Usar métodos y equipos conformes con las normas técnicas nacionales y/o internacionales o metodologías validadas, que aseguren la confiabilidad de los resultados, adicionalmente deberá contar con una trayectoria demostrable en el desarrollo de las pruebas que se requieren.

Cuando se realice una subcontratación con un laboratorio externo, el Centro de Calidad de Aguas, será el responsable ante el cliente por el trabajo realizado. En caso que el cliente sugiera y/o especifique el Laboratorio a subcontratar, la responsabilidad no será asumida por el Centro de Calidad de Aguas.

6. Contenido


6.1 Clientes

Para clientes, las solicitudes se realizan de forma simplificada atendiendo las siguientes directrices:

- El cliente realiza la solicitud de servicio de manera formal a través del correo electrónico del Centro de Calidad de Aguas: centrodecalidaddeaguas@unillanos.edu.co.
- La solicitud se revisa y valora dando la viabilidad para la prestación, en caso de no haber claridad completa de la solicitud, se remitirán las dudas al cliente para su aclaración. Cuando el servicio solicitado no tenga viabilidad, se debe preparar una respuesta al cliente informando la no prestación del servicio.
- Cuando hay viabilidad, se genera la respectiva oferta para la prestación del servicio a través del formato de FO-GAA-06 FORMATO DE COTIZACIÓN DE SERVICIOS CENTRO DE CALIDAD DE AGUAS aclarando los análisis a ejecutar, las metodologías, tiempos de entrega y demás condiciones que sean contempladas; y se envía vía correo electrónico al cliente. La respuesta a la solicitud del servicio se define de acuerdo a la capacidad del Centro de Calidad de Aguas.
- La oferta es enviada al cliente a través de correo electrónico y se brindan las respectivas aclaraciones en caso de que las solicite, y el cliente manifestará la aceptación o rechazo de la propuesta realizada por el mismo medio.
- Una vez realizadas las aclaraciones que se presenten y sean aceptadas las condiciones de la prestación del servicio por parte del cliente; se procede con la suscripción del contrato respectivo para la prestación del servicio.

El contrato se puede establecer de dos formas:

- Orden de servicio: aplica para personas naturales y jurídicas, aceptación del servicio y la respectiva consignación por el valor de la oferta realizada.
- Contrato Prestación de servicios CCA: Documento donde se encuentra establecidos los términos de la prestación del servicio, modalidad de pago y demás aspectos relevantes que es suscrito entre el

	PROCESO DE GESTIÓN DE APOYO A LA ACADEMIA			
	INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS DEL CENTRO DE CALIDAD DE AGUAS			
	Código: IN-GAA-177	Versión: 03	Fecha de aprobación: 10/10/2022	Página: 3 de 3

cliente y la Universidad de los Llanos.

NOTA 1: En ambos casos se elaborará el respectivo contrato para la prestación del servicio, definiendo como mínimo el alcance del contrato, los tiempos y términos de ejecución para la prestación del servicio, medios de entrega de resultados, análisis y/o informes, modalidad de pago y demás condiciones que sean requeridas para la prestación del servicio.

NOTA 2: Debido a que el Centro de Calidad de Aguas pertenece a una organización mayor: Universidad de los llanos, se acogerán las directrices para la suscripción de contratos, la elaboración y revisión del contrato se realizará con el acompañamiento del área Jurídica de la Universidad de los llanos.

- Una vez sean aceptadas las condiciones y acordado los términos de ejecución para la prestación del servicio por parte del cliente. Se inicia el proceso para ejecutar el servicio a la(s) respectiva(s) unidad (es) del Centro de Calidad de Aguas.
- Los análisis se realizan según las normas y procedimientos establecidos en la solicitud de servicio; los resultados son reportados por el personal técnico que realiza los análisis en los formatos del Centro de Calidad de Aguas.
- El responsable de la unidad realiza la revisión de los resultados, verifica el uso correcto de los formatos del Centro de Calidad de Aguas y notifica de la finalización del servicio.
- Se notifica al cliente a través mediante el correo de Seguimiento del Centro de Calidad de Aguas: sidemcca@unillanos.edu.co, los resultados del laboratorio en el formato o informe establecido por el Centro de Calidad de Aguas y el cliente.
- Si durante la ejecución del servicio, el Centro de Calidad de Aguas identifica que se pueden presentar un inconveniente en alguna de las especificaciones pactadas, se informará al cliente de manera inmediata.
- Entregados los resultados al cliente se debe aplicar la encuesta de satisfacción al cliente establecido por la Universidad de los Llanos y se realiza respectivo análisis y tratamiento.

7. Documentos de referencia:

- **FO-GAA-06** - FORMATO DE COTIZACIÓN DE SERVICIOS CENTRO DE CALIDAD DE AGUAS
- INSTRUCTIVO DE REGLA DE DECISIÓN PARA LA DECLARACIÓN DE LA CONFORMIDAD

8. Listado de anexos: N/A

9. Historial de cambios

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	14/06/2019	Documento Nuevo	Mario Gutiérrez Prof. de Calidad Andrea Bautista Prof. Jurídico	Marlene Estrada Líder Técnico Lab.	Juan M. Trujillo Director CCA
02	13/08/2021	Se ajusta el procedimiento a seguir para la revisión de solicitudes, ofertas y contratos.	Jose Rojas Profesional de Apoyo	Karen Mendoza Prof. calidad	Juan M. Trujillo Director CCA
03	10/10/2022	Se actualiza el ítem de regla de decisión y se incluye la citación del instructivo para la regla de decisión para la declaración de la conformidad	Jose Rojas Profesional de Apoyo	Karen Mendoza Prof. calidad	Juan M. Trujillo Director CCA