

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 1 de 17

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la prestación de servicios de irradiación de materiales, metrología de radiaciones ionizantes y ensayos de geocronología, isotopía y radiometría, en la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares del Servicio Geológico Colombiano.

## 2. ALCANCE

Inicia con la definición e información de los criterios generales, acuerdos y condiciones de la prestación del servicio, continúa con la prestación de los servicios requeridos por los clientes internos y externos y finaliza con la evaluación de la satisfacción del servicio prestado junto con el manejo de las PQRSD.

## 3. BASE LEGAL

**Constitución Política de Colombia**; principalmente, 209 (función administrativa al servicio del interés general).

**Ley 2052 de 2020**, por medio de la cual se establecen las disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1499 de 2017**, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

**Resolución 455 de 2021**, por medio del cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020

**Resolución No. D-115 del 15 de abril de 2003**. Por la cual se establecen las tarifas para los ensayos y servicios de laboratorio.

## 4. DEFINICIONES

**Acuerdo de servicio**: Contrato entre un proveedor de servicios y sus clientes internos o externos que documenta los servicios que proporcionará el proveedor y define los estándares y niveles de servicio que el proveedor está obligado a cumplir<sup>1</sup>.

**Cliente/usuario**: Organización o persona que recibe un producto. Puede ser interno o externo<sup>2</sup>.

**Contingencia**: Hecho o problema que se plantea ante nosotros de una manera totalmente imprevista<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Acuerdo-de-nivel-de-servicio-o-SLA#>

<sup>2</sup> ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

<sup>3</sup> <https://www.definicionabc.com/general/contingencia.php>

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 2 de 17

**Ensayo:** Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad de acuerdo con un procedimiento<sup>4</sup>.

**Especificación técnica:** Documento que describe detalladamente la forma como se debe ejecutar una actividad o tarea, para asegurar su realización<sup>5</sup>. Una especificación técnica debe indicar, siempre que sea pertinente, el procedimiento por medio del cual se puede determinar si se cumplen los requisitos.

**Ficha técnica:** Descripción detallada de las características o condiciones mínimas que debe cumplir un producto o servicio<sup>6</sup>.

**LAAN:** Laboratorio de Análisis por Activación Neutrónica

**LAIE:** Laboratorio de Análisis de Isótopos Estables en agua líquida

**LME:** Laboratorio de Microsonda Electrónica de Emisión de campo FEG – EPMA

**LHF:** Laboratorio de Huellas de Fisión

**LIES:** Laboratorio de Isótopos Estables en muestras Sólidas.

**LRA:** Laboratorio de Radiometría Ambiental.

**LRC:** Laboratorio de carbono-14 y espectrometría alfa beta"

**LRQ:** Laboratorio de Radioquímica

**LSCD:** Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica.

**SEM:** Laboratorio de Microscopía Electrónica de barrido.

**U/Pb:** Laboratorio de Datación Uranio – Plomo.

**Muestreo:** Selección y/o recolección de material o datos respecto a un objeto de evaluación de la conformidad<sup>7</sup>.

**Norma:** Documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigidos al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra reglas directrices o características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado<sup>8</sup>.

<sup>4</sup> ISO/IEC 17000:2020(es) Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales

<sup>5</sup> ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

<sup>6</sup> <https://www.textbroker.es/glosariocomo-hacer-una-buena-descripcion-de-producto>

<sup>7</sup> ISO/IEC 17000:2020(es) Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales

<sup>8</sup> ISO/IEC TR 29110-1:2016(es) Ingeniería de Software y Sistemas — Perfiles de ciclo de vida para Pequeñas Organizaciones (VSEs) — Parte 1: Visión general

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 3 de 17

**Oficina de recepción de muestras y servicios - ORM/S:** Oficina encargada de atender la recepción de muestras y solicitudes de servicio, suministrar la información sobre la cotización del servicio, la forma de pago, facturación, los servicios que ofrecen cada una de las unidades funcionales del proceso, contactar al cliente para que reciba la asesoría especializada que requiera y entregar los informes de resultados, reportes de procesamiento y/o certificados a los clientes<sup>9</sup>.

**Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso<sup>10</sup>.

**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**Partes interesadas:** Conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización<sup>11</sup>.

**Queja:** Expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta<sup>12</sup>.

**Reclamante:** persona, organización o su representante, que expresa una queja<sup>13</sup>

**Reproceso – Trabajo/servicio no conforme:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos<sup>14</sup>.

**Requisito especificado:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria<sup>15</sup>.

**Revisión:** verificación de la idoneidad, adecuación y eficacia de las actividades de selección y determinación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados por parte de un objeto de evaluación de la conformidad<sup>16</sup>

**Servicio:** Acción de una *organización* (2.12) para satisfacer una demanda o necesidad<sup>17</sup>.

**Términos de referencia:** contiene las especificaciones técnicas, objetivos y estructura de cómo ejecutar un determinado estudio, trabajo, proyecto, comité, conferencia, negociación, prestación del servicio, etc.<sup>18</sup>

**Trabajo no conforme:** cualquier aspecto de sus actividades de laboratorio o los resultados de este trabajo no cumplan con sus propios procedimientos o con los requisitos acordados con el cliente (por ejemplo, el equipamiento o las condiciones ambientales que están fuera de los límites especificados; los resultados del seguimiento no cumplen los criterios especificados).<sup>19</sup>

<sup>9</sup> Servicio Geológico Colombiano, 2022

<sup>10</sup> ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

<sup>11</sup> ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

<sup>12</sup> Servicio Geológico Colombiano

<sup>13</sup> ISO 10001:2007(es) Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones

<sup>14</sup> ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

<sup>15</sup> ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario

<sup>16</sup> ISO/IEC 17000:2020(es) Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales

<sup>17</sup> ISO 26000:2010(es) Guía de responsabilidad social

<sup>18</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9rminos\\_de\\_referencia#](https://es.wikipedia.org/wiki/T%C3%A9rminos_de_referencia#)

<sup>19</sup> ISO/IEC 17025:2017(es) Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 4 de 17

**Tratamiento de la novedad - Producto/servicio no conforme:** Actividades realizadas para dar cumplimiento a las características establecidas del producto/servicio cuando estos no se cumplen inicialmente<sup>20</sup>.

**Trazabilidad:** Capacidad de seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración<sup>21</sup>.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados<sup>22</sup>.

## 5. CONDICIONES GENERALES

### 5.1 CRITERIOS GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN

**5.1.1** Para la prestación de servicios de ensayo y calibración, se deben tener en cuenta los siguientes criterios generales:

- a. El Coordinador del grupo de trabajo de Investigación y aplicaciones nucleares y geocronológicas y del grupo del trabajo de las aplicaciones nucleares radioactivas y responsables del Laboratorio o instalación que presta los servicios de ensayo, irradiación o calibración, deben asegurar que el laboratorio posee las condiciones necesarias y que el personal del laboratorio cuenta con la competencia para llevar a cabo los ensayos o servicios asignados.
- b. Los ítems de ensayo muestras, equipos de calibración o productos del cliente deben cumplir con todos los lineamientos y las condiciones de prestación del servicio indicadas por cada laboratorio, para esto la ORM/S debe garantizar que se cumpla con los criterios de aceptación de muestras y equipos especificados por cada laboratorio. En caso de alguna eventualidad particular para el ingreso de una muestra o equipo la ORM/S debe apoyarse con el personal del laboratorio para llegar a un acuerdo con el cliente, para lo cual se deja el registro correspondiente en las observaciones de la solicitud del servicio.
- c. El laboratorio o instalación que presta los servicios de ensayo, irradiación o calibración no se responsabiliza por muestras, equipos o productos que llegan en mal estado o contaminados y que puedan invalidar los resultados. Cuando no sean claras las necesidades del cliente, la ORM/S hace contacto con él y llega a un acuerdo entre las partes, para lo cual se deja el registro correspondiente en las observaciones de la solicitud del servicio.
- d. Los laboratorios y grupos de trabajo cuentan con instalaciones apropiadas para proteger la condición e integridad de cada uno de los equipos, muestras y/o productos que deben ser devueltos al cliente después del ensayo, irradiación o calibración solicitada. Los responsables de ensayo, irradiación de materiales y calibraciones deben garantizar la actualización del portafolio de ensayos y servicios, teniendo en cuenta la inclusión de nuevos servicios o el eventual retiro de la oferta, para lo cual se debe comunicar de forma oportuna los cambios presentados al responsable de la ORM/S para que este solicite aprobación por parte de coordinador de los grupos y el director técnico para su respectiva divulgación en la página web y/o correo electrónico.
- e. Todos los servicios deben ingresar por la ORM/S, así mismo esta oficina es la encargada de entregar al responsable o profesional del Laboratorio los ítems de ensayo de las muestras y/o equipos para la prestación al cliente los equipos, muestras, informes de resultados, certificados, entre otros. La ORM/S es la encargada de

<sup>20</sup> <https://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>

<sup>21</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Trazabilidad>

<sup>22</sup> <https://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 5 de 17

realizar la trazabilidad de la prestación de servicio, esto incluye el almacenamiento de los registros físicos y digitales que se deriven de cada servicio y su posterior envío al archivo central del Servicio Geológico Colombiano de acuerdo con los lineamientos de las Tablas de Retención Documental institucionales.

- f. La ORM/S debe aplicar los criterios para proteger la información confidencial, el almacenamiento y la transmisión electrónica de los resultados y la protección de los derechos de propiedad de los clientes, de acuerdo con las directrices emitidas por el proceso CP-TEC-001 de Gestión de Tecnologías de Información, Comunicaciones y del Plan de atención al ciudadano y anticorrupción.
- g. Todas las instalaciones cuentan con instructivos que detallan de forma precisa la prestación de servicios, los canales de comunicación, capacidad y sus condiciones para criterios de aceptación y rechazo de muestras, irradiaciones y equipos.
- h. Por medio de encuestas se registra la percepción positiva o negativa del cliente respecto al servicio prestado, como se encuentra descrito en el procedimiento de Percepción Ciudadana.
- i. La ORM/S debe informar a los usuarios cuando un método solicitado es inapropiado antes de formalizar un servicio. En caso de que un responsable del laboratorio o instalación que presta los servicios de ensayo, irradiación o calibración, informe que un método es inapropiado para un servicio que ya fue recibido, la ORM/S debe comunicar al cliente vía correo electrónico y se ejecuta el respectivo cambio en el contrato de servicio.
- j. Todas los PQRSD deben ser radicadas en el Gestor Documental de acuerdo con los lineamientos del Grupo de Relacionamiento con la ciudadanía al correo [relacionciudadana@sgc.gov.co](mailto:relacionciudadana@sgc.gov.co), en dado caso que la PQRSD llegue directamente a la ORMS en forma escrita o verbal, está lo direccionará al correo de relación ciudad para dar cumplimiento al procedimiento PR-COM-PQR-001. Cabe resaltar que las solicitudes de servicios ingresan únicamente a cada correo de cada instalación dando cumplimiento a lo publicado en la página web del Servicio Geológico Colombiano para dar cumplimiento a la prestación del servicio.
- k. Los responsables de los laboratorios tienen que enviar los informes de forma individual por solicitud al coordinador de cada grupo para que esté realice la revisión del informe y posterior envío al correo electrónico [orms-can@sgc.gov.co](mailto:orms-can@sgc.gov.co) con copia al correo correspondiente al correo de cada instalación dando cumplimiento a las condiciones generales de cada laboratorio en el horario establecido en la ORMS. la ORMS tiene 5 días hábiles para el envío de los informes una vez se reciba el mismo.
- l. Los coordinadores del grupo de trabajo de Investigación y aplicaciones nucleares y geocronológicas y del grupo del trabajo de las aplicaciones nucleares radioactivas y/o responsables del Laboratorio o instalación que presta los servicios de ensayo, irradiación o calibración deben de enviar con 5 días hábiles de anticipación al correo electrónico [orms-can@sgc.gov.co](mailto:orms-can@sgc.gov.co) con copia al correo correspondiente de cada instalación y al correo del coordinador del grupo cualquier desviación en los tiempos de entrega de los ítems de ensayo, equipos y/o reportes de informes o incumplimientos en la prestación del servicio en el horario establecido en la ORMS. Para remitir esta información, los profesionales de los laboratorios incluyen lo siguiente:
  - ASUNTO: identificación de la solicitud, ítems de ensayo, lote o identificación de la muestra o equipo.
  - CUERPO MENSAJE: Información clara de la desviación para el cumplimiento de la prestación del servicio, y/o incumplimiento en los tiempos de entrega.
  - ENVIO: Se envía esta información al correo [orms-can@sgc.gov.co](mailto:orms-can@sgc.gov.co) con copia al correo correspondiente de cada instalación y al coordinador del grupo.
- m. La trazabilidad de las cotizaciones, pagos y facturas de la prestación del servicio de los usuarios de los laboratorios deben ser ingresados en el Formato F-TNU-PS-007 TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACION DE SERVICIOS DE ENSAYOCALIBRACION.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 6 de 17

n. Cualquier tipo de documento (Boletín, artículo, manuscrito, Informe Técnico, Reporte interno o externo, interpretación, etc.) que se genere a partir de los datos obtenidos por el laboratorio o del Informe de Resultados, así como la metodología analítica aplicada, uso de símbolo o referencia de acreditación, debe ser revisado por el Responsable del laboratorio antes de que sea emitido, con el fin de garantizar el buen uso de los datos, trazabilidad, concordancia con la metodología utilizada, uso de logos, nombre del laboratorio y técnicas, etc. Para garantizar lo anterior, el cliente debe enviar el documento al laboratorio, con el fin de que este dé su visto bueno o las pertinentes correcciones al respecto. Se recomienda que el laboratorio haga parte de la coautoría, para garantizar el buen uso de los datos y demás aspectos nombrados anteriormente, esta coautoría se debe consensuar entre las partes, con el fin de que el laboratorio haga parte desde la construcción del proyecto en sus fases iniciales. La no aceptación o desconocimiento de estos términos por parte del cliente libera al laboratorio del mal uso de temas técnicos o de análisis de datos o interpretación errónea que haga el cliente con la información entregada.

**5.1.2 Prestación de servicios de calibración.** Para la prestación de los servicios del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica, se informa que los medios de comunicación e información oficiales entre el cliente/usuario y la ORM/S, para la solicitud de servicios del LSCD, son exclusivamente el correo [labsecundario@sgc.gov.co](mailto:labsecundario@sgc.gov.co) y el sitio web del Servicio Geológico Colombiano [www.sgc.gov.co](http://www.sgc.gov.co).

Una vez leídos los contenidos detallados y las comunicaciones necesarias para aclaraciones o inquietudes respecto a los documentos descritos, el usuario interno y/o externo tiene que seguir estrictamente los lineamientos dados en la solicitud dando cumplimiento a la guía de diligenciamiento y condiciones del servicio, publicadas en la página web del Servicio Geológico Colombiano.

**5.1.3 Prestación de servicios de ensayos de aplicaciones nucleares y geocronológica.** Para la prestación de servicios del grupo de trabajo de investigación y aplicaciones nucleares y geocronológicas, se deben tener en cuenta los siguientes criterios específicos:

- 1) Emplear el formato de solicitud de análisis y servicios F-TNU-TN-010 SOLICITUD DE ANÁLISIS Y SERVICIOS para las solicitudes de los servicios del GIANG, uno por cada laboratorio de forma independiente exclusivamente en el correo [giangclientes@sgc.gov.co](mailto:giangclientes@sgc.gov.co).
- 2) Emplear únicamente para las solicitudes de servicios del Laboratorio de Isotopos de muestras Liquidadas de forma independiente el formato F-TNU-IE-001 Información de muestras de aguas colectadas en campo para análisis de isotopos estables en LAIE exclusivamente en el correo [giangclientes@sgc.gov.co](mailto:giangclientes@sgc.gov.co).
- 3) Aprobación por parte del director técnico:
  - a) Las solicitudes que envían los usuarios internos del Servicio Geológico Colombiano deben de tener el visto bueno o aprobación por parte del director técnico de la dependencia que requiere el servicio, este visto bueno lo solicita el usuario que remite la solicitud a la ORMS. Esta aprobación se debe evidenciar cuando se envíe la solicitud al correo electrónico [giangclientes@sgc.gov.co](mailto:giangclientes@sgc.gov.co).
  - b) Las solicitudes que corresponden a usuarios externos del Servicio Geológico Colombiano deben de tener el visto bueno o aprobación por parte del director técnico de la Dirección de Asuntos Nucleares, este visto bueno lo solicita la ORMS.
- 4) Las muestras o ítems de ensayo únicamente se reciben en la ORMS-CAN.
- 5) Se realiza el inicio de la prestación del servicio una vez en la ORMS, se encuentre las muestras enviadas por el usuario, el formulario totalmente diligenciado y el visto bueno por parte de la dirección.

**NOTA:** La fecha de solicitud del servicio inicia cuando se de él cumplimiento al numeral 5.1.3 ítem 5.

El presente documento se considera como copia controlada si ha sido consultado y descargado del listado maestro de documentos de la herramienta documental y si está se encuentra en la versión vigente. El presente documento se considera copia no controlada si se encuentra impreso o fuera de la consulta.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 7 de 17

- 6) Los ítems de ensayo solo pueden ser recepcionados una vez se tenga el visto bueno por parte del coordinador del grupo de trabajo de investigación y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas.
- 7) Si el usuario requiere nuevamente un servicio para los ítems de ensayo ya analizados este debe cumplir con las condiciones anteriormente descritas, ya que ingresa como un nuevo servicio.

El responsable o profesional del laboratorio que emite los informes de resultados dando cumplimiento a los tiempos establecidos en el IN-TNU-PES-001 Recepción, identificación y manejo de Ítems de ensayo, tienen que enviar los resultados de la solicitud únicamente al coordinador del GIANG para su revisión, aprobación y visto bueno. Este a su vez realiza el envío del informe al correo [giangclientes@sgc.gov.co](mailto:giangclientes@sgc.gov.co) con copia al correo [\\_orms-can@sgc.gov](mailto:_orms-can@sgc.gov) para que la ORMS proceda con el envío del informe de los resultados al usuario correspondiente.

**NOTA:** Una vez el coordinador reciba los informes emitidos por el laboratorio, la coordinación del GIANG y la ORMS tienen 5 días hábiles para envío del informe al usuario.

**5.1.3 Prestación de servicios de ensayos de Laboratorio de Radiometría Ambiental,** se deben tener en cuenta los siguientes criterios generales:

Las condiciones generales que se deben de cumplir para la prestación de servicios del Laboratorio Radiometría Ambiental se realizan conforme a instructivo IN-TNU-RA-009 Recepción, Identificación, Manejo y Disposición de Muestras.

## 6. DESARROLLO

### 6.1 ACTIVIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1	Actualización de la información	Responsable de la ORMS, responsable de laboratorio de ensayo y calibración, Coordinador del Grupo de trabajo, director técnico.	Solicitar la actualización de la información, desviaciones, aperturas y/o cierres de la prestación de servicios para ser divulgados en la página web, respuestas automáticas, e información de correos masivos.	Correo /electrónico /página web
2	Aceptación de las condiciones del servicio	Cliente y/o ORMS	Para dar cumplimiento a las aceptaciones y requisitos del servicio el usuario encontrará las condiciones y recomendaciones para tener en cuenta en la prestación de los servicios los diferentes laboratorios de la Dirección de Asuntos Nucleares. El cliente debe de ingresar a la página web del Servicio Geológico Colombiano donde podrá encontrar las condiciones de Servicio, Guía de diligenciamiento y Formulario de solicitud para iniciar la prestación de los servicios.	Correo electrónico /página web

El presente documento se considera como copia controlada si ha sido consultado y descargado del listado maestro de documentos de la herramienta documental y si está se encuentra en la versión vigente. El presente documento se considera copia no controlada si se encuentra impreso o fuera de la consulta.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
3	Solicitar el servicio	Cliente	El cliente realiza la solicitud del servicio de ensayo y/o calibración a través de la Oficina (ORM/S), enviando esta solicitud a los correos oficiales para cada uno de los laboratorios.	Correo electrónico y formulario de solicitud
4	Realizar Asistencia de la prestación del servicio y/o técnica.	Cliente, ORM/S y Responsable de ensayo y calibración	Definir las características del servicio solicitado de acuerdo con el portafolio de servicios ensayos y calibración. Solicitar asesoría al responsable del ensayo y/o calibración. Cuando se determina que no se puede prestar el servicio, informar al cliente mediante los canales de comunicación establecidos.	Solicitud del servicio. Respuesta con la información de la imposibilidad de prestar el servicio por correo electrónico.
5	¿Se puede prestar el servicio solicitado?	ORM/S y Responsable de ensayo y calibración.	Determinar si es posible la prestación del servicio dando cumplimiento a los requisitos solicitados por cada laboratorio. <b>Si:</b> Pasa a la actividad 6. <b>No:</b> Informar al usuario la imposibilidad de prestar el servicio Requerido. En este caso se da por terminado el procedimiento.	No aplica
6	Enviar la cotización	ORM/S y Responsable de ensayo y calibración.	Enviar la cotización al usuario verificando la aplicación de las tarifas de servicios vigentes.  Esta se envía a través de los canales autorizados, especificando el método de ensayo a utilizar, para este fin y conforme los lineamientos definidos por cada grupo o laboratorio.  En el caso del LSCD y LRA las cotizaciones van adjuntas al formato de solicitud de servicios y se diligencian con este.  Para los laboratorios del GIANG no se realiza cotización, solo se reciben solicitudes de usuarios internos del SGC y convenios interadministrativos si son usuarios externos.  Realizar trazabilidad de la cotización en el formato de TRAZABILIDAD FINANCIERA ORMS (cuando corresponda).	F-TNU-PS-004 COTIZACIÓN DE SERVICIOS  F-TNU-PS-007 TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACION DE SERVICIOS DE ENSAYO CALIBRACION.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
7	¿La cotización es aceptada?	ORM/S y Usuarios	<p><b>Sí:</b> Cuando la cotización es aceptada por el usuario: Cliente Externo, Pasa actividad No.9; para los clientes internos, pasa a la actividad 8.</p> <p><b>No:</b> Fin del procedimiento. Deja el registro de las solicitudes no formalizadas.</p>	F-TNU-PS-004 COTIZACIÓN DE SERVICIOS
8	Realizar el pago de la prestación del servicio	Cliente externo	<p>El usuario realiza el pago exacto del valor descrito en la cotización aceptada, dentro de los tiempos vigentes descritos en la cotización.</p> <p>Una vez realice el pago de la cotización este envía al correo electrónico, con el soporte de pago para el agendamiento de su cita. <b>Teniendo en cuenta lo siguiente:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. No se recibirán equipos y/o ítems de ensayo con pagos diferentes al valor cotizado aprobado.</b></li> <li><b>2. No se aceptan pagos adicionales o por adelantado de servicios que no cumplan con el procedimiento y/o no contengan el número de cotización aprobada.</b></li> <li><b>3. Realizar el pago única y exclusivamente por PSE (el campo "Número de Cotización" es obligatorio). <a href="https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx">https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx</a></b></li> <li><b>4. Si realiza el pago fuera de las fechas establecidas informadas en la cotización y/o realiza el pago sin el número de cotización asignado, se procederá a la devolución del dinero y el usuario tendrá que iniciar nuevamente la solicitud de prestación del servicio.</b></li> <li><b>5. Si necesita el cambio de fechas establecidas informadas en la cotización por favor envíe un correo en respuesta a este correo recibido solicitando el cambio de la fecha.</b></li> </ol>	Correo electrónico F-TNU-PS-007 TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACION DE SERVICIOS DE ENSAYOCALIBRACION.
9	Asignar la cita	ORM/S	<p>Una vez se reciba el soporte de pago al correo electrónico dando cumplimiento a los requisitos se procede a la asignación de cita informando la fecha, hora y lugar de la recepción de los equipos y/o ítems de ensayo y así mismo la información de recolección de estos.</p> <p>Para los laboratorios del GIANG no se realiza asignación de cita.</p>	Correo electrónico y F-TNU-PS-006 TRAZABILIDAD DE SERVICIOS.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
10	Recepcionar los ítems de ensayo o equipos de calibración.	Usuario y ORM/S	<p><b>LSCD:</b> Verificar el formulario de solicitud junto con los equipos de calibración citados, revisando que la información sea igual. Diligenciando el F-TNU-PS-006 Trazabilidad de servicios de calibración ORMS, este formato nos da el número consecutivo de recepción que se registra en el F-TNU-LS-040 formato de Solicitud de servicio para formalizar el ingreso.</p> <p><b>LRA:</b> Verificar el formulario F-TNU-RA-014 solicitud de servicios junto con los o ítems de ensayo citados, revisando que la información sea similar, generando así trazabilidad en formato F-TNU-TN-019 LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS.</p> <p><b>GIANG:</b> Verificar el formulario servicios F-TNU-TN-010 SOLICITUD DE ANÁLISIS Y SERVICIOS ORMS y/o F-TNU-IE-001 Información de muestras de aguas colectadas en campo para análisis de isótopos estables en LAIE junto con los o ítems de ensayo citados, revisando que la información sea similar, generando así trazabilidad en formato F-TNU-TN-019 LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS.</p>	<p>F-TNU-TN-019 LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS</p> <p>F-TNU-TN-010 SOLICITUD DE ANÁLISIS Y SERVICIOS ORMS</p> <p>F-TNU-RA-014 SOLICITUD DE SERVICIOS</p> <p>F-TNU-TN-010 SOLICITUD DE ANÁLISIS O SERVICIOS</p> <p>F-TNU-IE-001 INFORMACIÓN DE MUESTRAS DE AGUAS COLECTADAS EN CAMPO PARA ANÁLISIS DE ISÓTOPOS ESTABLES EN LAIE.</p>
11	Entregar los ítems de ensayo y o equipos de calibración.	ORMS y responsable o profesional del laboratorio	<p><b>LSCD:</b> Se realiza la entrega de los equipos de calibración con sus accesorios al personal del laboratorio registrando el traspaso de estos en el formato F-TNU-PS-006 Trazabilidad de servicios de calibración ORMS.</p> <p><b>LRA:</b> Se realiza la entrega de los ítems de ensayo al personal del laboratorio registrando el traspaso de estos en el formato F-TNU-TN-019 LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS.</p> <p><b>GIANG:</b> Se realiza la entrega de los ítems de ensayo al personal del laboratorio registrando el traspaso de estos en el formato F-TNU-TN-019 LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS, y aceptando la fecha de entrega de resultados en el formato F-TNU-TN-005 RECEPCIÓN DE SERVICIOS</p>	<p>F-TNU-PS-006 TRAZABILIDAD DE SERVICIOS DE CALIBRACIÓN ORMS.</p> <p>F-TNU-TN-019 LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS.</p> <p>F-TNU-TN-005 RECEPCIÓN DE SERVICIOS</p>

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
12	Facturar el servicio	ORM/S y profesionales de financiera y/o Tesorería	Se realiza la solicitud de facturación de los servicios ingresados y entregados al laboratorio, enviando un correo al área de facturación, para que este proceda con el envío de la factura al usuario correspondiente.	Correo electrónico F-TNU-PS-007 TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACION DE SERVICIOS DE ENSAYOCALIBRACION.
13	Ejecutar el servicio	Responsable de ensayo y/o calibración	Ejecutar los procedimientos, instructivos, manuales de operación y métodos de ensayos o de calibración de cada laboratorio y/o instalación vigentes en el aplicativo documental	Registros de laboratorio y/o instalación
14	Entregar los informes de resultados a la ORM/S	Responsable del ensayo y/o calibración.	Entregar el informe de resultados, informe del servicio, certificado de calibración, reporte de equipo no calibrado o documento equivalente a la ORM/S en los tiempos establecidos.	Informe de resultados.
15	Entregar los informes de resultados al cliente	ORM/S	Entregar o enviar el informe de resultados al usuario, mediante los canales autorizados y definidos para su entrega y cierra el servicio con el registro de los datos respectivos.	Informes de resultados
16	Buscar la retroalimentación del cliente	ORM/S y Grupo de Relacionamiento con la ciudadanía	La ORMS de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-COM-PEC-001 Percepción ciudadana envía la información de los usuarios mes a mes al grupo de percepción ciudadana para que realicen las encuestas de satisfacción a los usuarios. Adicionalmente, en caso de presentarse una queja o reclamo sobre el servicio se procederá conforme a lo establecido en el procedimiento PR-COM-PQR-001 Derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y recursos de reposición.	Encuesta servicios de los laboratorios de ensayo dirección de asuntos nucleares  Encuesta laboratorio secundario de calibración dosimétrica  Estudio de percepción de la calidad del servicio  Informe de PQRSD  Módulos de Mejora en herramienta informática

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página <b>12</b> de <b>17</b>

## 6.2 COOPERACIÓN CON LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Las instalaciones de la Dirección de Asuntos Nucleares permiten la cooperación con los usuarios y partes interesadas, por lo que el laboratorio brinda las condiciones necesarias para atender sus dudas e inquietudes, además de evaluar el desempeño de los laboratorios, asegurando la confidencialidad de sus usuarios y partes interesadas. Esta cooperación incluye:

- Brindar al cliente o su representante el acceso razonable a las áreas pertinentes para presenciar la realización de ensayos, irradiaciones y calibraciones, para lo cual debe solicitar la visita en el enlace disponible en la página web de la entidad y previo conocimiento y firma del acuerdo de confidencialidad para el ingreso a los laboratorios y/o instalaciones de la Dirección de Asuntos Nucleares.
- Los usuarios que deseen conocer las instalaciones de los laboratorios prestadores de servicios de la entidad pueden realizarlo mediante solicitud al correo electrónico: [relacionciudadana@sgc.gov.co](mailto:relacionciudadana@sgc.gov.co), la solicitud debe contener la siguiente información:
  - Número de identificación, nombre completo y teléfono de contacto de quien realiza la solicitud.
  - Motivo de la solicitud indicando el tema específico de la visita.
  - Relación de las personas que asistirán a la visita indicando: Nombres completos, número de identificación y edad. Se debe incluir los datos de los guías y acompañantes que permitirán el control del grupo.
  - Indicar 3 posibles fechas y horarios de visita (entre las 09:00 a 12:00 y/o 14:00 a 17:00), preferiblemente viernes.
- Canales de comunicación: La Dirección de Asuntos Nucleares cuenta con la página web institucional, donde se encuentra toda la información de los servicios y canales de comunicación.

## 6.3 GESTIÓN DE LAS QUEJAS

Para la operación del tratamiento de las quejas, se lleva a cabo mediante las siguientes acciones:

**6.3.1 Recepción de la queja.** El Servicio Geológico Colombiano establece un proceso documentado para recibir las quejas (en el ámbito establecido en la evaluación de conformidad bajo ISO IEC 17025:2017), mediante el procedimiento PR-COM-PQR-001 DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN.

Para la recepción de la queja el cliente debe suministrar como mínimo la siguiente información:

- Solicitante
- Asunto: Queja de prestación de servicio de laboratorio Dirección de Asuntos Nucleares
- Correo electrónico
- Queja ISO IEC 17025:2017: una descripción de la queja y los datos de apoyo pertinentes; los productos o prácticas de la organización objeto de la queja.
- La solución solicitada;
- Anexos (Máximo 50 MB)

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página <b>13</b> de <b>17</b>

**6.3.2 Seguimiento de la queja** El Grupo Relacionamiento con la ciudadanía, son los encargados de la radicación, reasignación y control de respuesta en el Sistema de Gestión Documental. Al identificar que la queja corresponde a la prestación de servicios de ensayos o calibración de la Dirección de Asuntos Nucleares, ésta es dirigida mediante el gestor documental institucional a la ORMS, con la asignación del número de radicación y a partir del cual se hará la trazabilidad de la gestión a la queja.

La queja debe seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja debe estar disponible para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos.

Una vez recibida en el Sistema de Gestión Documental por la ORMS, debe confirmar si dicha queja se relaciona con las actividades de los laboratorios de ensayo o calibración, de las que es responsable, y en caso afirmativo, direccionarla de acuerdo con la evaluación de la queja para que se identifique la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para eficaz evaluación y tratamiento de la queja.

En caso de que la queja no se relacione con las actividades del laboratorio de ensayo o calibración y si no la conoce devuelve la PQRSD por el mismo sistema, al usuario administrado por relacionamiento con la ciudadanía, quien realizará el envío al competente, de acuerdo con lo establecido en PR-COM-PQR-001.

**6.3.3 Acuse de recibido:** La recepción de cada queja debería ser notificada inmediatamente al reclamante por correo electrónico mediante el número de radicado.

**6.3.4 Evaluación de la queja:** Después de recibida, cada queja debe evaluarse inicialmente en términos de criterios tales como: su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.

A partir de la identificación la queja se analiza la recurrencia:

Nivel	Descriptor	Descripción	Frecuencia
1	RARA VEZ	La queja ha ocurrido solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	IMPROBABLE	La queja ha ocurrido en algún momento	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.
3	POSIBLE	La queja ha ocurrido en algún momento	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.
4	PROBABLE	La queja ha ocurrido en la mayoría de las circunstancias	Al menos de 1 vez en el último año
5	CASI SEGURO	La queja ha ocurrido en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año.

Para el análisis del impacto la queja responsabilidad de la investigación y análisis de la queja se establece así:

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 14 de 17

Nivel	Descriptor	Descripción
1	INSIGNIFICANTE	Si la queja, tiene consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad o partes interesadas, validez de los resultados del ensayo o calibración, eficacia del proceso prestación de servicio.
2	MENOR	Si la queja, tiene bajo impacto o efecto sobre la entidad o el partes interesadas, validez de los resultados del ensayo o calibración, eficacia del proceso prestación de servicio.
3	MODERADO	Si la queja, tiene medianas consecuencias o efectos sobre la entidad o el partes interesadas, validez de los resultados del ensayo o calibración, eficacia del proceso prestación de servicio.
4	MAYOR	Si la queja, tiene altas consecuencias o efectos sobre la entidad o el partes interesadas, validez de los resultados del ensayo o calibración, eficacia del proceso prestación de servicio.
5	CATASTRÓFICO	Si la queja, tiene desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad o el partes interesadas, validez de los resultados del ensayo o calibración, eficacia del proceso prestación de servicio.

A partir del impacto y ocurrencia se evalúa la zona de riesgo para que el responsable de la ORMS asigna y comunica inmediatamente para establecer el tipo de acción, la investigación de la queja, la respuesta.

		IMPACTO				
		INSIGNIFICANTE	MENOR	MODERADO	MAYOR	CATASTRÓFICO
OCURRENCIA	RARO	B	B	M	A	A
	IMPROBABLE	B	B	M	A	E
	POSIBLE	B	M	A	E	E
	PROBABLE	M	A	A	E	E
	CASI SEGURO	A	A	E	E	E

De acuerdo con el nivel de impacto y ocurrencia se designa el responsable de la investigación de la queja y respuesta a la queja:

NIVEL DEL IMPACTO	ENTIDAD O PARTE INTERESADA	VALIDEZ DE LOS RESULTADOS	PROCESOS ORMS	PROCESOS OPERACIÓN DE LABORATORIO	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIOS
<b>B (Bajo)</b>	Responsable ORMS	Responsable de ensayo/instalación	Responsable ORMS	Responsable Técnico	Responsable de Calidad
<b>M (Medio)</b>	Responsable Técnico / instalación	Responsable Técnico / instalación	Coordinador del Grupo de Trabajo	Coordinador del Grupo de Trabajo	Director Técnico DAN
<b>A (Alto)</b>	Coordinador del Grupo de Trabajo	Coordinador del Grupo de Trabajo	Director Técnico DAN	Coordinador del Grupo de Trabajo	Líder del Proceso Planeación
<b>E (Extremo)</b>	Director Técnico DAN Oficina Jurídica	Secretaría General Oficina Jurídica			

El presente documento se considera como copia controlada si ha sido consultado y descargado del listado maestro de documentos de la herramienta documental y si está se encuentra en la versión vigente. El presente documento se considera copia no controlada si se encuentra impreso o fuera de la consulta.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 15 de 17

Se debe identificar:

- La necesidad de acción inmediata
- Posibilidad de acción inmediata
- Probabilidad de compensación

El tratamiento de la queja da origen a acciones correctivas, de acuerdo con su nivel de impacto y para las cuales deben documentar en el módulo de mejora de la herramienta documental, siguiendo lo estipulado para este proceso en el PR-PSG-ADM-001.

Por tal razón el responsable de la ORMS debe reportar al Responsable de Calidad y al enlace en el Grupo de Trabajo de planeación con la siguiente información a partir del hallazgo y evidencia identificada en la queja:

- La no conformidad, la evidencia, número de radicado.
- El tipo del problema: Servicio no prestado / prestado parcialmente, retraso en la prestación del servicio y duración del retraso, deterioros sufridos, incumplimiento de compromisos, incorrecta facturación, error en el informe o certificado, retraso indebido en el tratamiento de la queja entre otros.
- Evaluación de la queja: nivel del impacto: bajo, medio, alto, extremo
- Acción: si se gestionó la corrección inmediata y plan de acción dirigida a impacto a: afectación a la entidad o parte interesada, validez en los resultados, proceso de la ORMS, operación de la ORMS, proceso del sistema de gestión de laboratorios.
- Responsable de investigar y dar respuesta a la queja.

El responsable de la ORMS al hacer la evaluación de la queja inmediatamente debe enviar al responsable de la investigación y respuesta mediante el gestor documental.

**6.3.5 Investigación de la queja.** El responsable de la investigación de la queja debe hacer el análisis a partir de la información pertinente. El nivel de investigación debe ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja. Para la recopilación de información y análisis para definir el tratamiento puede conformar un equipo interdisciplinario y de acuerdo con lo establecido en PR-COM-PQR-001 ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.

El responsable asignado debe tener en cuenta los tiempos establecidos en PR-COM-PQR-001 Derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y recursos de reposición: se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellos que ameriten un plan de acción que demanden más tiempos. Para este caso el responsable debe dar respuesta con la solución que buscada por el reclamante mediante la corrección y referencia el plan de mejora en la no conformidad abierta.

El responsable debe gestionar la respuesta en el gestor documental anexando los documentos para entrega al usuario y envía para visto bueno, de acuerdo con el nivel de autoridad al Coordinador respectivo y/o al Director Técnico y siguiendo lo establecido en IN-SAD-DOC-006 MANEJO ORFEO - TRABAJO EN CASA.

**6.3.6 Respuesta de la queja.** Siguiendo una apropiada investigación, los laboratorios deben ofrecer una respuesta para corregir el problema y prevenir que ocurra en un futuro. Si la queja no puede resolverse inmediatamente, debe tratarse de manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.

El presente documento se considera como copia controlada si ha sido consultado y descargado del listado maestro de documentos de la herramienta documental y si está se encuentra en la versión vigente. El presente documento se considera copia no controlada si se encuentra impreso o fuera de la consulta.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 16 de 17

El Coordinador respectivo y/o al Director Técnico firma el documento final y asegura que se dé la resolución de la queja en los tiempos establecidos y con la información completa para el reclamante y así dar trámite siguiendo lo establecido en IN-SAD-DOC-006 MANEJO ORFEO - TRABAJO EN CASA.

**6.3.7 Comunicación de la decisión.** La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la queja, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debe comunicárseles tan pronto como se tome, la cual se hace a través del número de radicado asignado.

El Responsable de la ORMS, una vez firmada y cargada en el gestor documental la versión final de la respuesta, el competente se encargará de realizar el envío al ciudadano de acuerdo con PR-COM-PQR-001 Derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y recursos de reposición.

**6.3.8 Cierre de la queja.** Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, entonces ésta se debe realizar y registrar en el mismo radicado. Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la queja debe permanecer abierta. Esto se debe registrar y el reclamante debe ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas.

El responsable de la ORMS debe realizar el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.

## 7. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

No establecido

## 8. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

### 8.1 DOCUMENTOS INTERNOS

PR-COM-PQR-001 DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN

PR-COM-PEC-001 PERCEPCIÓN CIUDADANA.

IN-SAD-DOC-006 MANEJO ORFEO - TRABAJO EN CASA

IN-TNU-PES-001 RECEPCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y MANEJO DE MUESTRAS Y OTROS PRODUCTOS O BIENES PROPIEDAD DEL CLIENTE GIANG.

IN-TNU-PES-002 ENTREGA DE REPORTES DE RESULTADOS A LOS USUARIOS GIANG.

IN-TNU-TN-024 MANIPULACIÓN DE ÍTEMS ORMS

IN-TNU-LS-005 INSTRUCTIVO RECEPCIÓN DE EQUIPOS DEL LSCD

IN-TNU-LS-007 SALIDA DE LA INSTRUMENTACIÓN DE LOS USUARIOS DEL LSCD

El presente documento se considera como copia controlada si ha sido consultado y descargado del listado maestro de documentos de la herramienta documental y si está se encuentra en la versión vigente. El presente documento se considera copia no controlada si se encuentra impreso o fuera de la consulta.

	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN: 9
	<b>PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS</b>	CÓDIGO: PR-TNU-PS-002
		Página 17 de 17

IN-TNU-PG-014 PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IRRADIACIÓN GAMMA” PLANTA GAMMA.

IN-TNU-RA-009 RECEPCIÓN, IDENTIFICACIÓN, MANEJO Y DISPOSICIÓN DE MUESTRAS.

F-TNU-PS-004 COTIZACIÓN DE SERVICIOS

F-TNU-PS-006 TRAZABILIDAD DE SERVICIOS.

F-TNU-PS-007 TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN

F-TNU-TN-019 LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS

F-TNU-TN-010 SOLICITUD DE ANÁLISIS Y SERVICIOS

F-TNU-LS-040 FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIO

F-TNU-RA-014 SOLICITUD DE SERVICIOS LRA.

F-TNU-PG-029 SOLICITUD DE SERVICIOS PLANTA GAMMA.

F-TNU-RA-019 EXPEDIENTE GAMMA LRA.

F-TNU-IE-001 INFORMACIÓN DE MUESTRAS DE AGUAS COLECTADAS EN CAMPO PARA ANÁLISIS DE ISOTOPOS ESTABLES EN LAIE

## 8.2 DOCUMENTOS EXTERNOS

Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario (ISO 9000)

Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos (ISO 9001)

Organización Internacional de Normalización. (2020). Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales (ISO 17000)

Organización Internacional de Normalización. (2016). Ingeniería de Software y Sistemas — Perfiles de ciclo de vida para Pequeñas Organizaciones (VSEs) — Parte 1: Visión general. (ISO TR 29110-1).

Organización Internacional de Normalización. (2007). Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones. (ISO 10001)

Organización Internacional de Normalización. (2018) Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. (ISO 10002)

Organización Internacional de Normalización. (2017) Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. (ISO/IEC 17025)