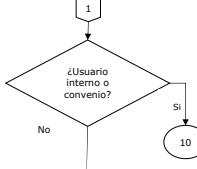
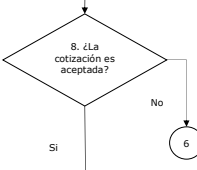
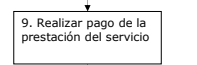
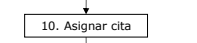
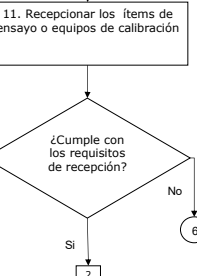
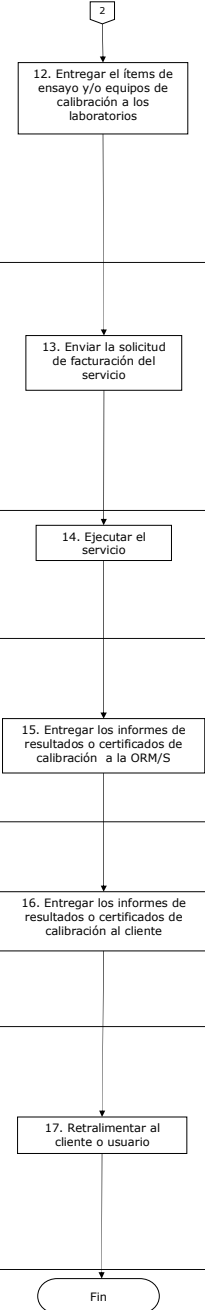


SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO 	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PR-TNU-001
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENSAYOS, CALIBRACIÓN E IRRADIACIÓN DE ÍTEMS		VERSIÓN	11
	PROCESO: Investigaciones y aplicaciones nucleares y radiactivas		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PÚBLICA
1. OBJETIVO:	Describir la prestación de servicios 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, mediante el establecimiento de las actividades involucradas, con el fin de satisfacer el requerimiento del usuario del servicio.			
2. ALCANCE:	Inicia con la actualización de la información acerca de las condiciones de la prestación de servicios en la página web, continúa con las actividades de prestación de servicios requeridos por los clientes o usuarios, y finaliza con la evaluación de la satisfacción del servicio prestado junto con el manejo de las PQRS.			
3. RESPONSABLE:	Director Técnico de Asuntos Nucleares			
4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACION:	4.1 CRITERIOS GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Para la prestación de servicios, se deben tener en cuenta los siguientes criterios generales: a. El Coordinador(a) del grupo de trabajo de investigación y aplicaciones nucleares y geocronológicas y del grupo del trabajo de las aplicaciones radiactivas y los servidores en el rol de responsables técnicos del laboratorio o instalación que preste los servicios de ensayo, irradiación o calibración, deben asegurar que la instalación posee la capacidad operativa y la competencia del personal que va a prestar el servicio. b. Los ítems de ensayo, equipos para calibración o productos del cliente a irradiar deben cumplir con todos los lineamientos y las condiciones de prestación del servicio indicadas por cada instalación, para esto la ORM/S debe garantizar que se cumpla con los criterios de aceptación de ítems de ensayo, equipos para calibración especificados por cada laboratorio en el instructivo "MANIPULACIÓN DE ÍTEMS ORM/S"; el laboratorio o instalación que presta los servicios de ensayo no se responsabiliza por ítems de ensayo, equipos a calibrar o productos a irradiar que llegan en mal estado o contaminados que puedan invalidar los resultados. c. En caso de presentarse alguna eventualidad particular para el ingreso de los ítems a las instalaciones, la ORM/S debe apoyarse con el personal del laboratorio o instalación para llegar a un acuerdo con el cliente, o cuando no sean claras las necesidades del cliente, la ORM/S hace contacto con él y llega a un acuerdo entre las partes, todo lo anterior queda registrado en la casilla de las observaciones del "FORMULARIO SOLICITUD DEL SERVICIO"; para el LSCD se registra en formulario solicitud del servicio del aplicativo de prestación de servicios LSCD que se encuentra en la página web o en físico de ser necesario en el "FORMULARIO SOLICITUD DEL SERVICIO". d. Los laboratorios e instalaciones cuentan con infraestructuras apropiadas para proteger la condición e integridad de cada uno de los equipos, ítems de ensayo y/o productos que deben ser devueltos al cliente después del ensayo, irradiación o calibración solicitada. Los servidores con el rol de responsables técnicos, 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 éste solicite aprobación por parte de coordinador de los grupos de trabajo y el director técnico para su respectiva divulgación en la página web y/o correo electrónico. e. Los servicios de ítems de calibración y ensayo deben ingresar por la ORM/S, así mismo esta oficina es la encargada de entregar al personal del laboratorio los ítems de ensayo como lo indica el instructivo "MANIPULACIÓN DE ÍTEMS ORM/S" y devolver los ítems de ensayo cuando se requiera, así como entregar los informes/reportes de resultados. Para los equipos que solicitan prestación del servicio de calibración se reciben como lo indica el instructivo "RECEPCIÓN DE EQUIPOS DEL LSCD", para devolver al cliente los equipos calibrados, el certificado de calibración, entre otros se siguen los lineamientos como lo indica el instructivo "SALIDA DE LA INSTRUMENTACIÓN DE LOS USUARIOS DEL LSCD". En el caso de la Planta de Irradiación Gamma la recepción de los productos/materiales del cliente, se realizará conforme la programación acordada entre la ORM/S y el encargado de la instalación, como lo indica el instructivo PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE IRRADIACIÓN GAMMA. La ORM/S es la encargada de 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. El reporte único de irradiación para cada solicitud, se entrega al mismo tiempo que el producto/material ya irradiado del cliente. No se entregarán por separado reporte y producto/material. 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: f. Emplear el formato "SOLICITUD DE ANÁLISIS O SERVICIOS" para las solicitudes de los servicios del GIANG, uno por cada laboratorio de forma independiente exclusivamente en el correo giangclientes@sgc.gov.co. g. Emplear únicamente para las solicitudes de servicios del Laboratorio de Isotopos de muestras Líquidas de forma independiente el formato "INFORMACIÓN MUESTRAS DE AGUA COLECTADAS EN CAMPO PARA ANÁLISIS DE ISÓTOPOS ESTABLES" exclusivamente en el correo giangclientes@sgc.gov.co. h. Aprobación por parte del director técnico: Las solicitudes que envían los usuarios internos del Servicio Geológico Colombiano deben tener el visto bueno o aprobación por parte del director técnico de la dependencia que requiere el servicio el cual es solicitado por el usuario que remite la solicitud a la ORMS. Esta aprobación se debe evidenciar cuando se envió la solicitud al correo electrónico giangclientes@sgc.gov.co; Las solicitudes que corresponden a usuarios externos del Servicio Geológico Colombiano deben tener el visto bueno o aprobación por parte del director técnico de la Dirección de Asuntos Nucleares, el cual es solicitado desde la ORM/S. i. Las muestras o ítems de ensayo únicamente se reciben en la ORM/S-CAN. j. Se realiza el inicio de la prestación del servicio una vez el usuario cumpla con la asignación de cita de sus muestras en la ORM/S. Recuerde que para realizar la asignación de cita tiene que enviar el formulario totalmente diligenciado y el visto bueno del director dentro del mismo correo, y así mismo se le dará respuesta con la fecha y hora de la asignación de su cita. k. Los ítems de ensayo solo pueden ser recibidos una vez se tenga el visto bueno por parte del coordinador del grupo de trabajo de investigación y aplicaciones nucleares y geocronológicas. l. 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 como lo indica el instructivo "ENTREGA DE REPORTES DE RESULTADOS A LOS USUARIOS GIANG", dando cumplimiento a los tiempos establecidos en el instructivo "RECEPCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y MANEJO DE ÍTEMS DE ENSAYO", debe enviar los resultados de la solicitud únicamente al coordinador del GIANG para su revisión, aprobación y visto bueno, con copia al correo giangclientes@sgc.gov.co y al correo orms-can@sgc.gov.co para que la ORM/S proceda con el envío del informe de los resultados al usuario correspondiente. m. 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 de gestión de tecnologías de información, comunicaciones y del plan de atención al ciudadano y anticorrupción "POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ANEXO COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN Y PACTO DE INTEGRIDAD". n. Las instalaciones cuentan con instructivos que detallan la prestación de servicios, los canales de comunicación, capacidad y sus condiciones para criterios de aceptación y rechazo de muestras, irradiaciones y equipos. o. La ORM/S debe informar a los usuarios cuando un método de ensayo o calibración solicitado es inapropiado antes de formalizar un servicio. En caso que el servidor en el rol de responsable técnico informe que un método solicitado por el usuario 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. p. El servidor en el rol de responsable técnico y/o responsable de ensayo envían los informes/reportes de resultados por solicitud al coordinador de cada grupo de trabajo al correo correspondiente, con copia a los correos electrónicos giang@sgc.gov.co y orms-can@sgc.gov.co, dando cumplimiento a las condiciones generales de cada laboratorio en el horario establecido en la ORMS para que éste realice la revisión del informe. La ORMS tiene 5 días hábiles para el envío de los informes una vez se reciba el mismo. Esto aplica para los laboratorios que generan el envío de los informes digitalmente. q. Los coordinadores de los grupos de trabajo de investigación y aplicaciones nucleares y geocronológicas y de aplicaciones radiactivas y/o los servidores en el rol de responsables técnicos de los laboratorios o instalaciones que prestan servicios de ensayo, irradiación y calibración, deben informar con 5 días de anterioridad a la finalización del tiempo de la prestación, cualquier desviación en los tiempos de entrega de los ítems de ensayo, y/o reportes, informes o incumplimientos en la prestación del servicio a través de correo electrónico en el horario establecido por la ORMS, con copia al correo electrónico orms-can@sgc.gov.co. Para remitir esta información, se incluye: *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; *ENVÍO: Se envía esta información al correo orms-can@sgc.gov.co con copia al correo correspondiente de cada instalación y al coordinador del grupo. r. Toda información susceptible a revisión por parte de actividades de auditoría, estará protegida con la firma de formato "carta acuerdo de confidencialidad" el cual asegura que todos los datos puestos a disposición de los evaluadores serán usados únicamente para fines de evaluación del sistema de gestión. Nota 1: Cualquier tipo de documento (boletín, artículo, manuscrito, informe técnico, reporte interno o externo, interpretación, etc.) generado 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 técnico o responsable de ensayo 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. Nota 2: Los informes / reportes de resultados generados en los laboratorios de ensayos del grupo de trabajo del GIANG son almacenados en las TRD correspondientes y los generados por las instalaciones que pertenecen al grupo de trabajo del GIAR, se almacenan en el repositorio de la instalación correspondiente. s. Todas los PQRSD deben ser radicadas en la herramienta institucional para PQRSD vigente de acuerdo con los lineamientos del Grupo de Relacionamiento con la ciudadanía al correo 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 "DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN". Cabe resaltar que las solicitudes de servicios ingresan únicamente a cada correo de cada instalación siguiendo lo publicado en la página web del Servicio Geológico Colombiano y de esta manera dar cumplimiento a la prestación del servicio.			
5. DEFINICIONES Y SIGLAS:	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. Cliente: Es el ciudadano, la organización o cualquier persona que interactúa con una entidad pública, buscando satisfacer necesidades, resolver problemas, acceder a servicios, presentar quejas o participar en asuntos públicos. Contingencia: Hecho o problema que se plantea ante nosotros de una manera totalmente imprevista. Ensayo: Determinación de una o más características de un objeto de evaluación de la conformidad de acuerdo con un procedimiento. Especificación técnica: Documento que describe detalladamente la forma como se debe ejecutar una actividad o tarea, para asegurar su realización. 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. 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 radiocarbono 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. 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. Oficina de recepción de muestras y servicios - ORM/S: Oficina encargada de atender la recepción de ítems y solicitudes de servicio, suministrar la información sobre la cotización del servicio, la forma de pago, facturación, los servicios que ofrecen cada una 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.			

SERVICIO GEOLOGICO COLOMBIANO 	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PR-TNU-001
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENSAYOS, CALIBRACIÓN E IRRADIACIÓN DE ÍTEMS		VERSIÓN	11
	PROCESO: Investigaciones y aplicaciones nucleares y radiactivas		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PÚBLICA
Partes interesadas: Conjunto de factores internos y externos que ejercen influencia sobre la organización. PG: Planta de Irradiación Gamma Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un PROCESO DISCIPLINARIO, las cuales serán remitidas al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario de la entidad para lo de su competencia. Frete a la gestión de los laboratorios y de acuerdo a la norma NTC ISO IEC 17025, se entiende por queja toda aquella 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. PQRS: Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones. Reclamo: derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellos que ameriten un PROCESO DISCIPLINARIO, los cuales serán remitidos al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario de la entidad para lo de su competencia. Reclamante: persona, organización o su representante, que expresa una queja. Reproceso - Trabajo/servicio no conforme: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. 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. Servicio: Acción de una organización para satisfacer una demanda o necesidad . 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. 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). 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. Trazabilidad: Capacidad de seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. Usuario: Servidor público o ciudadano que interactúa con las entidades públicas, siendo quien recibe un producto o servicio (ciudadano, empresa, otra entidad) Puede ser interno o externo. Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.				
6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
FLUJO (flujograma)	Descripción de la actividad	Registro	Responsable (rol)	Tiempo estimado de ejecución
INICIO				
1. Actualizar la información suministrada al cliente o usuario de las condiciones de prestación del servicio	1. Actualizar la información suministrada al usuario: Realizar 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	Director Técnico de asuntos nucleares	20 días hábiles
2. Aceptar las condiciones de prestación del servicio	2. Aceptar las condiciones de prestación del servicio: Para dar cumplimiento a los requisitos e iniciar el proceso de prestación del servicio, el usuario o cliente lee y acepta las condiciones publicadas en la página web del Servicio Geológico Colombiano, para los laboratorios de calibración, ensayos e irradiación.	Correo electrónico Aplicativo de prestación de servicio de LSCD/página web	Cliente o usuario	10 días hábiles
3. Solicitar la prestación del servicio	3. Solicitar la prestación del servicio Laboratorios de ensayo: El cliente realiza la solicitud del servicio de ensayo a través de la Oficina (ORM/S), enviando el formato de solicitud de prestación del servicio a los correos oficiales para cada uno de los laboratorios. Laboratorio de Calibración: El cliente realiza la solicitud del servicio de calibración de equipos a través aplicativo de prestación de servicio en la página web en la ventanilla única https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx Planta de irradiación gamma: El cliente realiza la solicitud del servicio a través de correo electrónico sgc_plantagama@sgc.gov.co Si : El usuario requiere asesoría técnica se lleva a cabo la actividad 4. No: Pasa a la actividad 5. PC: El servidor en el rol de responsable de la ORMS solicita asesoría técnica al servidor en el rol de responsable técnico para despejar las dudas del usuario con respecto a su solicitud.	Correo electrónico y formulario de solicitud. Aplicativo de prestación de servicio de LSCD	Cliente o usuario Responsable Técnico de instalación/Laboratorio	LSCD: 20 días hábiles LRA: 20 días hábiles Ensayos GIAN: 25 días hábiles Planta gamma: 30 días hábiles
4. Realizar asistencia técnica de la prestación del servicio	4. Realizar asistencia de la prestación del servicio. Resolver cualquier diferencia o aclaración entre la solicitud de prestación de servicio antes de comenzar la prestación de servicio. Cada solicitud debe ser aceptable tanto para el laboratorio/instalación como para el cliente. Las desviaciones solicitadas por el cliente no deben tener impacto sobre la integridad del servicio a prestar. Laboratorios de ensayo: La respuesta a la aclaración o diferencia se informa al cliente mediante los canales de comunicación establecidos en la entidad. Laboratorio de Calibración: Se realiza una verificación de acuerdo al servicio solicitado el cual se encuentra en el Aplicativo de prestación de servicio en el módulo SOLICITUD. Planta de irradiación gamma: La respuesta a la aclaración o diferencia se informa al cliente mediante los canales de comunicación establecidos en la entidad. Nota 3: En el caso en que los clientes o sus representantes en cualquier momento requieran cooperación de los laboratorios/instalaciones se deben atender sus dudas e inquietudes o realizar seguimiento del desempeño del laboratorio en relación con el trabajo realizado. Esta cooperación puede incluir: a) proporcionar acceso razonable a las áreas pertinentes del laboratorio/instalaciones para presenciar actividades del servicio prestado y especificas del cliente; b) preparar, embalar y enviar ítems que necesita el cliente para propósitos de verificación.	Solicitud del servicio. Respuesta correo electrónico o radicado. Aplicativo de prestación de servicio de LSCD	Cliente Responsable Técnico para el ensayo Responsable de la instalación Responsable ORM/S o apoyo ORM/S.	10 días hábiles
5. Determinar la posibilidad de ejecutar la prestación del servicio	5. Determinar la posibilidad de ejecutar la prestación del servicio Determinar si es posible la prestación del servicio dando cumplimiento a los requisitos solicitados por cada laboratorio/instalación, la capacidad operativa para prestar del servicio, pago del servicio, disponibilidad de la agenda. Si: Pasa a la actividad 7. No: Pasa a la actividad 6. PC: El servidor en el rol de responsable o apoyo de la ORMS verifica el cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio.	Aplicativo de prestación de servicio de LSCD Solicitud del servicio. Respuesta correo electrónico o radicado.	Ensayos GIAN: Coordinador de grupo de trabajo Responsable de la instalación LSCD, Planta Gamma Ensayo GIAR: Responsable Técnico	LSCD: 20 días hábiles LRA: 20 días hábiles Ensayos GIAN: 25 días hábiles Planta gamma: 30 días hábiles
6. Informar la terminación del servicio	6. Informar al usuario la terminación del servicio Informar al usuario la imposibilidad de prestar el servicio requerido, cuando en la asesoría técnica así se define. En el caso de incumplimiento de requisitos por parte de los usuarios se da por terminado el procedimiento y se registra por la ORMS. En el caso de haber realizado el pago se procede a la devolución del pago de acuerdo con lo establecido en la Unidad de Recursos Financieros.	GIAN: Correo electrónico al usuario Aplicativo de prestación de servicio de LSCD LRA: Correo electrónico al usuario	Coordinador Grupo de Trabajo Responsable ORM/S o apoyo ORM/S	10 días hábiles

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PR-TNU-001		
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENSAYOS, CALIBRACIÓN E IRRADIACIÓN DE ÍTEMS		VERSIÓN	11		
	PROCESO: Investigaciones y aplicaciones nucleares y radiactivas		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PÚBLICA		
	7. Generar cotización Para clientes internos o de convenios interinstitucionales pasa a la actividad 10. Para los Laboratorios de ensayo GIANG, no se realiza cotización, solo se reciben solicitudes de usuarios internos del SGC y convenios interadministrativos si son usuarios externos, previa verificación de la aprobación del Director Técnico, mediante el correo electrónico institucional. Enviar la cotización al usuario verificando la aplicación de las tarifas de servicios vigentes a través de los canales autorizados, especificando el método de ensayo, calibración o irradiación a utilizar, conforme los lineamientos definidos por cada instalación/laboratorio. Para realizar trazabilidad de la cotización se llevan a cabo las actividades a registrar en el formato de "TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN" (cuando corresponda) LRA: Las cotizaciones van adjuntas al formato de solicitud de servicios y se diligencian con este. LSCD: Las cotizaciones son generadas por el aplicativo de prestación de servicios LSCD Planta de irradiación gamma: Se genera cotización de servicios a solicitud del usuario mediante correo electrónico.	"COTIZACIÓN DE SERVICIOS"	Aplicativo de prestación de servicio de LSCD	Responsable Técnico de la instalación/Laboratorio	10 días hábiles	
	8. Aceptar cotización Cuando la cotización es aceptada por usuario externo pasa a la actividad 9; Cuando la cotización no es aceptada, pasa a la actividad 6. LRA: Se realiza el registro de las solicitudes no formalizadas en el "LISTADO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ORMS". LSCD: Queda registrado en el Aplicativo de prestación de servicio de LSCD Planta de irradiación gamma: Se registra la aceptación por el usuario. PC: El responsable o apoyo de la ORMS verifica que el pago del servicio concuerde con los datos de la cotización y cumplimiento de requisitos para la prestación de servicios.	"COTIZACIÓN DE SERVICIOS"	Correo electrónico al usuario.	Usuario o cliente	10 días hábiles	
	9. Realizar pago de la prestación del servicio El usuario realiza el pago exacto del valor descrito en la cotización aceptada, dentro de los tiempos vigentes descritos en la cotización. LRA: una vez realice el pago de la cotización, el usuario envía por correo electrónico el soporte de pago para el agendamiento de su cita. Tener en cuenta lo siguiente: a. No se recibirán ítems de ensayo con pagos diferentes al valor cotizado aprobado. b. 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. c. Realizar el pago única y exclusivamente por PSE (el campo "Número de Cotización" es obligatorio). https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx d. 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. e. Si se necesita el cambio de fechas informadas en la cotización, el usuario debe enviar un correo electrónico solicitando el cambio de la fecha. LSCD y Planta de irradiación gamma: a. Realizar el pago única y exclusivamente por PSE (el campo "Número de Cotización" es obligatorio). https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx	Correo electrónico	"TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACION DE SERVICIOS DE ENSAYO CALIBRACION"	Usuario o cliente	LRA: 5 días hábiles LSCD: 5 días hábiles Planta Gamma: 5 días hábiles	
	10. Asignar cita Una vez recibido el soporte de pago al correo electrónico cumpliendo con los requisitos establecidos, se procede a la asignación de cita informando la fecha, hora y lugar de la recepción ítems y así mismo la información de recolección de estos. LRA: Una vez recibido el soporte de pago al correo electrónico cumpliendo con los requisitos establecidos, se generará cita para entregar a la ORMS los ítems de ensayo. LSCD: Una vez realice el pago el aplicativo de prestación de servicio de LSCD se generará la cita para entrega a la ORMS de los ítems de calibración. Laboratorios del GIANG: Una vez aprobada la prestación del servicio se generará cita para entregar a la ORMS los ítems de ensayo. Planta de irradiación gamma: Las citas se asignan en orden cronológico para la entrega de los ítems a irradiar directamente en planta gamma.	Correo electrónico	Formato de "TRAZABILIDAD DE SERVICIOS"	Usuario o cliente	10 días hábiles	
	11. Recepcionar los ítems de ensayo o equipos de calibración LSCD: Verificar el formulario de solicitud en el aplicativo de prestación de servicio de LSCD junto con los equipos de calibración citados, revisando que la información sea la misma; diligenciar en el aplicativo las observaciones encontradas durante el proceso de recepción del instrumento; el número consecutivo de recepción es generado por el aplicativo de prestación de servicio de LSCD para formalización de ingreso de los instrumentos relacionados en la solicitud. LRA: Verificar el registro "solicitud de servicios" junto con los ítems de ensayo citados, revisando que la información sea la misma, se registra para la trazabilidad en formato "LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS". Laboratorios del GIANG: Verificar el registro "SOLICITUD DE ANÁLISIS Y SERVICIOS" de la ORM/S y/o formato "INFORMACIÓN DE MUESTRAS DE AGUAS COLECTADAS EN CAMPO PARA ANÁLISIS DE ISOTOPOS ESTABLES" junto con los ítems de ensayo citados según corresponda, revisando que la información sea la misma, y posteriormente se registra la trazabilidad en el formato "LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS." En caso de requerirse, el laboratorio puede informar en este punto a la ORM/S la fecha de entrega de resultados, la cual puede ser estimada considerando la capacidad operativa. Esta fecha debe ser aceptada por el cliente antes de perfeccionar el acuerdo de servicios. Planta de Irradiación Gamma: El diligenciamiento de la "SOLICITUD DE SERVICIO PLANTA GAMMA" es responsabilidad exclusiva del cliente. PC: El responsable o apoyo a la ORMS verifica el cumplimiento de los requisitos de recepción. Si: Pasa a la actividad 12. No: Pasa a la actividad 6.	"LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS"	"SOLICITUD DE ANÁLISIS Y SERVICIOS"	Aplicativo de prestación de servicio de LSCD	Cliente o usuario y Responsable ORM/S o apoyo ORM/S.	LRA: 15 días hábiles LSCD: 15 días hábiles GIANG: 15 días hábiles PG: 20 días hábiles

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PR-TNU-001
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENSAYOS, CALIBRACIÓN E IRRADIACIÓN DE ÍTEMS		VERSIÓN	11
	PROCESO: Investigaciones y aplicaciones nucleares y radiactivas		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PÚBLICA
	12. Entregar el ítem de ensayo y/o equipos de calibración a los laboratorios LSCD: Se realiza la entrega de los equipos de calibración con sus accesorios al personal del laboratorio registrando el traspaso de estos en el aplicativo de prestación de servicios LSCD. LRA: Se realiza la entrega de los ítems de ensayo al personal del laboratorio registrando el traspaso de estos en el formato "LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS". Laboratorios del GIANG: Se realiza la entrega de los ítems de ensayo al personal del laboratorio registrando el traspaso de estos en el formato "LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS", y aceptando la fecha de entrega de resultados en el formato "RECEPCIÓN DE SERVICIOS" Planta de Irradiación Gamma: Los ítems de ensayo son entregados directamente a la instalación de planta gamma.	Aplicativo de prestación de servicio de LSCD LISTADO DE SOLICITUDES Y SERVICIOS. RECEPCIÓN DE SERVICIOS	Responsable tecnico, operadores, responsable de ensayo, participantes de ensayo, Responsable ORM/S o apoyo ORM/S.	LRA: 10 días hábiles LSCD: 10 días hábiles GIANG: 10 días hábiles PG: 10 días hábiles
13. Enviar la solicitud de facturación del servicio	13. Enviar la solicitud de facturación del servicio LRA y Planta gamma: 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. LSCD: El aplicativo de prestación de servicios LSCD genera la factura una vez entregado al usuario el instrumento y generado el certificado de calibración o reporte de no calibrado. Laboratorios de GIANG: Para los laboratorios del GIANG no se genera facturación, ya que son usuarios internos o por convenio. <i>Nota 4: La trazabilidad de las cotizaciones, pagos y facturas de los usuarios que solicitan sus servicios por medio del correo electrónico y aplicativo de prestación de servicios de LSCD debe ser registrada en el Formato "TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACION DE SERVICIOS DE ENSAYO CALIBRACION".</i>	Correo electrónico "TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACION DE SERVICIOS DE ENSAYO Y O CALIBRACION". Aplicativo de prestación de servicio de LSCD	Responsable ORM/S o apoyo ORM/S, profesionales de financiera y/o Tesorería	LRA: 10 días hábiles LSCD: 10 días hábiles GIANG: 10 días hábiles PG: 10 días hábiles
14. Ejecutar el servicio	14. Ejecutar el servicio Ejecutar los procedimientos, instructivos, manuales de operación y métodos de ensayos o de calibración de cada laboratorio y/o instalaciones vigentes en la herramienta documental de la entidad.	Registros de laboratorio y/o instalación	Responsable de ensayo, participantes de ensayo operadores	LRA: 50 días hábiles LSCD: 30 días hábiles GIANG: 120 días hábiles PG: 60 días hábiles
15. Entregar los informes de resultados o certificados de calibración a la ORM/S	15. Entregar los informes de resultados o certificados de calibración a la ORM/S Laboratorios de ensayo: Entregar de informe y/o reporte de resultados en los tiempos establecidos por correo electrónico. LSCD: Cargar en el aplicativo de prestación de servicios de LSCD el certificado de calibración o el reporte de no calibrado. Planta de Irradiación Gamma: El reporte único de irradiación para cada solicitud, se entregará al mismo tiempo que el producto/material ya irradiado, directamente al cliente. No se entregarán por separado reporte y producto/material.	Informe y/o reporte de resultados. Aplicativo de prestación de servicio de LSCD	Responsable técnico, responsable de ensayo, operadores.	LRA: 10 días hábiles LSCD: 10 días hábiles GIANG: 10 días hábiles PG: 10 días hábiles
16. Entregar los informes de resultados o certificados de calibración al cliente	16. Entregar los informes de resultados o certificados de calibración al cliente o usuario Laboratorios de ensayo: Enviar el informe y/o reporte de resultados al usuario, mediante los canales autorizados y definidos para su entrega y realizar el cierre del servicio con el registro de los datos respectivos. LSCD: El usuario podrá descargar desde el aplicativo de prestación de servicios de LSCD el certificado de calibración o el reporte de no calibrado. Planta de Irradiación Gamma: El reporte único de irradiación para cada solicitud, se entregará al mismo tiempo que el producto/material ya irradiado del cliente. No se entregarán por separado reporte y producto/material.	Informes de resultados Aplicativo de prestación de servicio de LSCD	Coordinadores, Responsable ORM/S o apoyo ORM/S	LRA: 10 días hábiles LSCD: 10 días hábiles GIANG: 10 días hábiles PG: 10 días hábiles
17. Retralimentar al cliente o usuario	17. Retralimentar al cliente o usuario Laboratorios de ensayo y Planta de Irradiación Gamma: La ORM/S de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "PERCEPCIÓN CIUDADANA" envía mensualmente la información de los clientes o usuarios que accedieron a la prestación del servicio, al grupo de percepción ciudadana para que realicen las encuestas de satisfacción a los usuarios. LSCD: Una vez concluida la prestación del servicio el aplicativo habilita la opción de evaluar el servicio. En caso de presentarse una queja o reclamo sobre el servicio se procederá conforme a lo establecido en el Instructivo de GESTIÓN DE LAS QUEJAS.	Encuesta servicios de los laboratorios de ensayo dirección de asuntos nucleares Aplicativo de prestación de servicio de LSCD Encuesta laboratorio secundario de calibración dosimétrica Estudio de percepción de la calidad del servicio Informe de PQRS Módulos de Mejora en herramienta	Responsable ORM/S o apoyo ORM/S y Grupo de Relacionamento con la ciudadanía	180 días
Fin				

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	
NOMBRE	Código
POLÍTICAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	DE-TEC-001
DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN (PQRS)	PR-COM-PQR-001
PERCEPCIÓN CIUDADANA	PR-COM-PEC-001
PLANES DE MEJORAMIENTO	PR-PSG-ADM-001
GESTIÓN DE QUEJAS PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS ENSAYOS Y CALIBRACIÓN	IN-TNU-001
RECEPCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y MANEJO DE ÍTEMS DE ENSAYO	IN-TNU-PES-001
EMISIÓN DE REPORTES DE RESULTADOS A LOS USUARIOS GIANG	IN-TNU-PES-002
MANIPULACIÓN DE ÍTEMS ORM/S	IN-TNU-TN-024
RECEPCIÓN DE EQUIPOS DEL LSCD	IN-TNU-LS-005
SALIDA DE LA INSTRUMENTACIÓN DE LOS USUARIOS DEL LSCD	IN-TNU-LS-007
RECEPCIÓN, IDENTIFICACIÓN, MANEJO Y DISPOSICIÓN DE MUESTRAS – LRA	IN-TNU-RA-009
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE IRRADIACIÓN GAMMA	IN-TNU-PG-014
GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	GU-COM-PCI-001
CARTA ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD	F-TNU-TN-015
COTIZACIÓN DE SERVICIOS	F-TNU-PS-004
TRAZABILIDAD DE SERVICIOS LSCD	F-TNU-PS-006
TRAZABILIDAD FINANCIERA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENSAYO Y CALIBRACIÓN	F-TNU-PS-007
LISTADO DE SOLICITUDES DE SERVICIO ORMS	F-TNU-TN-019
SOLICITUD DE ANÁLISIS Y SERVICIOS	F-TNU-TN-010
FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIO	F-TNU-LS-040
SOLICITUD DE SERVICIOS	F-TNU-RA-014
INFORMACIÓN DE MUESTRAS DE AGUAS COLECTADAS EN CAMPO PARA ANÁLISIS DE ISOTOPOS ESTABLES	F-TNU-IE-001
ANEXO COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN Y PACTO DE INTEGRIDAD	F-CIN-CAI-001
SOLICITUD DE SERVICIO PLANTA GAMMA	F-TNU-PG-029

SERVICIO GEOLOGICO COLOMBIANO 	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO	PR-TNU-001
	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENSAYOS, CALIBRACIÓN E IRRADIACIÓN DE ÍTEMS		VERSIÓN	11
	PROCESO: Investigaciones y aplicaciones nucleares y radiactivas		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	PÚBLICA
8. CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	Fecha	Descripción		
01	2008-01-15	Creación del documento		
02	2011-11-17	Se realiza la actualización de la normatividad aplicable y se amplían las definiciones. Se incluyen las actividades de verificación de características del producto o servicio contra Ficha de Planificación y actualización de portafolio de servicios. Se incluye un punto de control para realizar la verificación de los resultados, por una parte, independiente al responsable de su emisión, previo a la entrega final del informe. Se incluye un punto de control para hacer verificación a la aplicación de los criterios para la protección de 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 de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Se incluyó columna de evidencia.		
03	2014-01-24	Se realizó actualización de acuerdo con los cambios de estructura de la Dirección de asuntos Nucleares. Se realizaron los cambios de actividades de acuerdo con lo que se hace en la recepción.		
04	2019-02-13	Se incluye planta gamma a la prestación de servicios. Se actualizan los formatos e instructivos. Se especifica que la ORM/S es el único medio de comunicación entre los laboratorios y los clientes, además de ser el responsable del proceso de prestación de servicios. Se incluyó en el numeral g. de la sección 5 lo siguiente: "La ORM/S es la encargada de 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 a los lineamientos de las Tablas de Retención Documental institucionales. Se incluyen las especificaciones para la prestación de servicios. Se retira de la tabla de desarrollo todo lo referido con la elaboración de informes y revisión por parte del laboratorio. Se actualizó el numeral 6 incluyendo "responsables de ensayo y/o calibración" en vez de "responsable de ensayo e instalación"		
05	2020-07-03	Se incluyó en el numeral j. de la sección 5 la forma de comunicar contingencias a los usuarios. Se incluyó en el numeral k. de la sección 5 sobre servicios con métodos inapropiados. Se incluyó en el numeral l. de la sección 5 Sobre la aprobación de servicios internos y convenios externos. Se incluyó en el numeral m. de la sección 5 la forma general de distribución de PQRSO en la DAN Se incluyó en el numeral 5.2. de la sección 5 sobre la colaboración con los usuarios y las partes interesadas (visitas y página web). Se incluyó en el numeral 5.3. de la sección 5 manejo de PQSRD		
06	2021-08-20	Se modificó alcance y se incluyeron los términos de referencia para prestación del servicio por parte del laboratorio de Datación U/Pb hacia los clientes		
07	2022-05-10	• Se cambia el verbo del objetivo. • Se cambia la estructura del alcance incluyendo las PQRSO • Se actualiza la base legal. • Se actualiza la nota aclaratoria del numeral 5.1 primer viñeta. • Se actualizan los links y la documentación complementaria. • Se modifica del numeral 5.3 el párrafo 2. • Se elimina del numeral 5.3 el párrafo 3 donde se validaban las quejas o reclamos. • Se añaden en el numeral 5.3 el párrafo 3 al 6 donde se definen los tratamientos de los PQRSO y el área encargada de asignar los orfeos. • Se actualiza la viñeta 9 del numeral 5.1 para incluir los instructivos como parte del sistema documental • Se actualizan los códigos de los documentos en el numeral 8 • Se cambia la forma de cotización para los servicios del LSCD • En el numeral 5.3 ultima viñeta se añade la notificación al cliente de una queja o reclamo informando el tratamiento del PQRSO		
08	2023-10-18	Versión 8: PR-TNU-PS-001 "PRESTACIÓN DE ENSAYOS, SERVICIOS Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTACIÓN ORMS" (Inactivo) - Se hacen ajustes para alinear la plantilla de procedimientos vigente - Actualización de la base legal - Se actualiza las referencias de las definiciones - Se incluyen los acrónimos de los laboratorios que ingresan a la prestación de servicios LME, LRQ, LRC - En condiciones generales se actualizan los criterios generales para prestación de servicios de ensayo y calibración en el numeral 5.1.1. En 5.1.2 se actualizan los criterios específicos para Prestación de servicios de calibración. -En 5.1.3 Prestación de servicios de ensayos de aplicaciones nucleares y geocronológica se actualiza y especifica. - Se incluye en 5.1.4 los criterios para la prestación de servicios de ensayos de Laboratorio de Radiometría Ambiental - En el numeral de desarrollo se especifica la responsabilidad de actualizar la información en página web. - En el numeral 6. Desarrollo se actualiza las condiciones para aceptar las el servicio. - Se incluye y crea en Realizar el pago de la prestación del servicio, para control el registro F-TNU-PS-007 "TRAZABILIDAD FINANCIERA ORMS" - Se actualiza la actividad de agendar la cita especificando el F-TNU-PS-006 "TRAZABILIDAD DE SERVICIOS". - Se actualiza recepcionar los ítems de ensayo o equipos de calibración incluyendo los controles de LRA Espera que no he terminado la relación - Se incluye la actividad de facturar el servicio - Se actualiza la actividad, buscar la retroalimentación del cliente - Se actualizan los canales de comunicación, correos y accesos a la página web - Como acción de mejora a la no conformidad 1856, se actualiza la gestión de las quejas especificando los requerimiento para el tratamiento: 6.3.1 Recepción de la queja, 6.3.2 Seguimiento de la queja , 6.3.3 Acuse de recibido, 6.3.4 Evaluación de la queja, 6.3.5 Investigación de la queja, 6.3.6 Respuesta de la queja, 6.3.7 Comunicación de la decisión, 6.3.8 Cierre de la queja. Con base ISO. (2018) Gestión de la calidad -- Satisfacción del cliente -- Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones. (ISO 10002) y MN-PSG-004 "MANUAL PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO SGC".		
09	2024-10-15	Creación de código nuevo PR-TNU-PS-002 teniendo en cuenta que hasta la versión V8. se tiene el código PR-TNU-PS-001, donde el sistema presenta fallas técnicas para crear y cargar nueva versión, el cual va a quedar inactivo		
10	2025-07-18	Se actualiza el documento a la de plantilla. Se cambia la palabra ORFEO por Herramienta Institucional para PQRSO Se incluye la asignación de cita para recepción de muestras a los usuarios del GIANG.		
11	2025-12-29	Se actualiza información a la plantilla vigente para procedimiento Se modifica la identificación del documento para darle alcance transversal al proceso de Investigación y aplicaciones nucleares y radiactivas para la prestación de servicios de irradiación de materiales, metrología de radiaciones ionizantes y ensayos de geocronología, isotopía y radiometría cambiando de PR-TNU-PS-002 a PR-TNU-001. Se modifica el título de Prestación de ensayos, servicios y calibración de instrumentos a Prestación de servicios de ensayos, calibración e irradiación de ítems Se revisa y actualiza la información contenida en el ítem "condiciones generales" y se adiciona la forma de protección de la información que es susceptible a revisión por parte de actividades de auditoría. Se alinea en general el documento a la implementación del aplicativo de prestación de servicios LSCD y a la prestación del servicio de irradiación. Se retira del contenido del procedimiento el numeral de Gestión de quejas a la prestación de servicios de ensayos y calibración de ítems para lo que se crea un instructivo IN-TNU-001 Gestión de quejas para la prestación de servicios de ensayos, calibración e irradiación de ítems.		
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Nombre: Claudia Rocío Sandoval Veleza Cargo: Contratista Dirección de asuntos nucleares		Nombre: Uriel Eduardo Velásquez Ávila Cargo: Contratista Dirección de asuntos nucleares		Nombre: Jimmy Alejandro Muñoz Rocha Cargo: Director Técnico Asuntos Nucleares
Nombre: Adriana Patricia Rodríguez Cargo: Contratista Dirección de asuntos nucleares		Nombre: Johana Gaitán Cargo: Coordinadora Grupo de trabajo de Investigaciones y aplicaciones radiactivas		Nombre: Mónica Márquez Ruiz Cargo: Coordinadora del Grupo de Trabajo de Planeación
		Nombre: Sonia Juliette Villamizar Cruz Cargo: Contratista GT Planeación		