

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS</b>			<b>P14-01</b>
Emisor Laboratorio de Control de Calidad de Aguas	Fecha de Emisión: 01-agt-20	Fecha último cambio: 01-agt-20	L/C: A	Página 1 de 4

<b>Aplicación</b>	Este procedimiento va a ser seguido por el personal del Laboratorio de Control de Calidad de Aguas de las Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A - E.S.P. a fin de proveer la adecuada revisión de solicitudes, ofertas y contratos del Laboratorio de Aguas con el fin de garantizar el cumplimiento a los requerimientos de los clientes.
<b>Objetivo</b>	Describir los pasos necesarios para revisar toda solicitud, ofertas y/o contratos, identificando las necesidades y requerimientos de los clientes, dando como resultado un contrato, convenio u orden de servicio para la realización de ensayos y de esta manera prestar de manera eficiente los servicios del Laboratorio de Control de Calidad de Aguas de las Empresas Públicas Municipales de Sibaté S.C.A E.S.P.
<b>Responsables</b>	Ejecutar: Jefe del laboratorio Administrar: Gerencia general, Jefe del laboratorio. Verificar: Jefe de control interno.
<b>Documentos y Formatos asociados.</b>	Procedimiento para Prestación de servicios complementarios y especiales. Orden de Servicio Recepción de información confidencial de los clientes. Información del cliente Resolución aprobación de Listado de precios del Laboratorio de Aguas. Encuesta de Satisfacción Servicios Laboratorio de Aguas Matriz de Riesgos
<b>5. GLOSARIO</b>	<p><b>Revisión del contrato:</b> Actividades sistemáticas realizadas con el fin de esclarecer los requisitos del cliente, para garantizar que el Laboratorio de Aguas está en la capacidad técnica, operativa, analítica y de recursos para prestar el servicio solicitado por el cliente.</p> <p><b>Requisito:</b> Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p> <p><b>Servicio Especial:</b> Todo aquel servicio diferente a los procesos de aseo, acueducto y alcantarillado que genera un cobro: alquiler de retro-cargador, alquiler de volqueta, venta de servicio de laboratorio, venta de residuos aprovechables, recolección de escombros.</p>

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Amanda Ascensio Martínez	Johon Alexander Simbaqueva	Jose Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Profesional Universitario	Control Interno	Gerente General
FECHA	Agosto de 2020		1 / 4

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS</b>			<b>P14-01</b>
	Emisor Laboratorio de Control de Calidad de Aguas	Fecha de Emisión: 01-agt-20	Fecha último cambio: 01-agt-20	L/C: A

<b>DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES</b>			
<b>Item</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA TAREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
<b>1</b>	<b>Planeación de las actividades</b>		
1.1	La identificación de la necesidad del servicio surge a partir de la solicitud directa del cliente de la prestación de los servicios del Laboratorio de control de calidad de aguas, ya sea de manera personal, telefónica o por escrito	Cliente	Comunicación con el cliente
1.2	Esta información es revisada para determinar la competencia del Laboratorio de control de calidad de aguas para realizar el trabajo requerido por el cliente. Se revisa sí el Laboratorio tiene la competencia técnica, operativa, analítica y los recursos en cuanto al alcance, método, tiempo y cantidad de ensayos requeridos. De no cumplirse lo anterior el Laboratorio se abstendrá de adquirir compromisos contractuales con el cliente y se notifica al cliente que no se puede cumplir con el pedido o solicitud.	Jefe de Laboratorio Jefe del Laboratorio/Director Técnico	Comunicación con el cliente
<b>2</b>	<b>Prestación del servicio</b>		
2.1	Sí la solicitud realizada fue por e-mail o por teléfono, se elabora la cotización para los ensayos solicitados con la información detallada, de los análisis a realizar, metodología utilizada, con los precios aprobados por Gerencia, tiempo de entrega de resultados, forma de pago y validez de la oferta y teniendo en cuenta el documento de "Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios del Laboratorio de Aguas". Esta es enviada por fax o correo electrónico al cliente.	Jefe del Laboratorio/Director Técnico	Cotización  Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios del Laboratorio de Aguas
2.2	El cliente solicita la prestación de servicios del Laboratorio de control de calidad de aguas de manera personal en las oficinas administrativas de la Empresa o en el Laboratorio; donde se le informa sobre el Listado de precios de los parámetros a analizar, tiempo de entrega de resultados, forma de pago y validez de la oferta y adicionalmente se da a conocer el documento de "Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios del Laboratorio de Aguas".	Subgerencia Administrativa y Comercial Jefe del Laboratorio	Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios del Laboratorio de Aguas
2.3	Una vez aceptada la propuesta por parte del cliente en forma física o por e-mail, de la cotización, se procederá a realizar un contrato o un convenio de prestación de servicios, en aquellos casos donde, a solicitud del cliente lo requiera, debido al número de análisis o el tiempo de ejecución del servicio. Se tendrán en cuenta todas aquellas condiciones para la prestación del servicio detalladas en la cotización y la forma de pago del servicio.	Subgerencia Administrativa y Comercial Jefe del Laboratorio	Contrato o Convenio de prestación de servicios

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
NOMBRES	Amanda Ascensio Martínez	Johon Alexander Simbaqueva	Jose Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Profesional Universitario	Control Interno	Gerente General
FECHA	Agosto de 2020		2 / 4

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS</b>			<b>P14-01</b>
	Emisor Laboratorio de Control de Calidad de Aguas	Fecha de Emisión: 01-agt-20	Fecha último cambio: 01-agt-20	L/C: A

2.4	Una vez aceptada la propuesta por parte del cliente se diligencia el Registro por parte de la oficina de atención al cliente o el Laboratorio de control de calidad de aguas, donde se detallan los requisitos especificados por el cliente, requisitos no establecidos por el cliente pero que son necesarios para la prestación del servicio, aquellos requisitos adicionales sí llegasen a surgir y forma de pago del servicio la cual puede ser al iniciar o finalizar la prestación del servicio. En éste último caso para le entrega formal del reporte de resultados se realizará únicamente con el comprobante de pago de los análisis.	Subgerencia Administrativa y Comercial Jefe del Laboratorio	Contrato o Convenio de prestación de servicios
2.5	Se notifica al Laboratorio de los contratos, convenios de prestación de servicios u órdenes de servicios generadas para realizar la programación del servicio, diligenciando el registro de Recepción de información confidencial de los clientes, registrando variables como tipo de análisis solicitados, Metodología requerida, Tipo de muestra, Fecha de realización del servicio, plazo de entrega de resultados y demás requerimientos adicionales por parte del Cliente.	Jefe del Laboratorio/Director Técnico	Recepción de información confidencial de los clientes
2.6	Se procede a la prestación del servicio, que pueden incluir actividades como Recepción en Laboratorio, Realización de los ensayos contratados y generación de los resultados correspondientes. Cualquier modificación, adición o ajuste del servicio requerido, se realizará la respectiva observación en el registro de novedades del cliente y/o servicio solicitado.	Jefe del Laboratorio/Director Técnico  Analistas del Laboratorio	Reporte de resultados de ensayos realizados
<b>Actividades de Seguimiento y control</b>			
3.1	Se pueden presentar casos excepcionales, cuando clientes habituales de los servicios del Laboratorio de control de calidad de aguas, envían muestras sin previa solicitud por escrito, casos en los cuales se utilizarán medios eficaces de comunicación con los clientes, con el fin de verificar los ensayos requeridos y para brindar información del servicio tales como precio y demás pertinentes ya sea por correo electrónico, fax, o cualquier otro medio escrito, y confirmando la realización de los ensayos de acuerdo a los requisitos estipulados por el cliente y condiciones del Laboratorio.	Jefe del Laboratorio/Director Técnico	Recepción de información confidencial de los clientes
3.2	El seguimiento y control a la prestación del servicio se hace mediante el registro "Encuesta de satisfacción del laboratorio de control de calidad de aguas"	Jefe del Laboratorio/Director Técnico	Encuesta de satisfacción
3.3	El Laboratorio de control de calidad de aguas mantiene copias de todas las cotizaciones emitidas, contratos, convenios, acuerdos, ordenes de servicio y cualquier enmienda relacionada con la prestación de los servicios a los clientes.	Jefe del Laboratorio/Director Técnico	Información relacionada con la prestación de los servicios a los clientes

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Amanda Ascensio Martínez	Johon Alexander Simbaqueva	Jose Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Profesional Universitario	Control Interno	Gerente General
FECHA	Agosto de 2020		3 / 4

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS</b>			<b>P14-01</b>
Emisor Laboratorio de Control de Calidad de Aguas	Fecha de Emisión: 01-agt-20	Fecha último cambio: 01-agt-20	L/C: A	Página 4 de 4

(\*)En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 , en los cuales se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE SCA ESP, expide la política de privacidad protección y seguridad de datos personales con el fin de garantizar que los datos personales suministrados y autorizados por nuestros , clientes, empleados, contratistas, proveedores, y demás personas que adquieran algún vínculo con la Empresa, se encuentren almacenados internamente con altos estándares de seguridad que garanticen su adecuado tratamiento y custodia.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Fecha del Cambio</b>	<b>Versión que cambia</b>	<b>Motivo del cambio</b>
01/08/2020	A	Creación del documento

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
NOMBRES	Amanda Ascensio Martínez	Johon Alexander Simbaqueva	Jose Pedro Cantor Mosquera
CARGO	Profesional Universitario	Control Interno	Gerente General
FECHA	Agosto de 2020		4 / 4