

## CONTENIDO

1	OBJETIVO	3
2	DESTINATARIOS	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS	4
5	GENERALIDADES	4
5.1	políticas para la prevención de los conflictos de interés E IMPARCIALIDAD	5
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	8
7	DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	9
7.1	Etapa 1: EVALUAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL Y CELEBRAR EL Acuerdo DE CONFIDENCIALIDAD, INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD	9
7.1.1	Autorizar a los servidores públicos y contratistas para la realización de las calibraciones	9
7.1.2	Celebrar el acuerdo de confidencialidad, independencia e imparcialidad	10
7.1.3	Evaluar la competencia de los servidores públicos y contratistas para la realización de las calibraciones y autorización de certificados de calibración	11
7.2	ETAPA 2: GUARDAR la IMPARCIALIDAD EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA CALIBRACIÓN	11
7.2.1	Revisar los certificados de calibración, salvaguardando la imparcialidad entre las partes	11
7.3	ETAPA 3: IDENTIFICAR, CONTROLAR Y EVALUAR LOS RIESGOS CONFLICTO DE INTERÉS	11

<p>Elaborado por:</p> <p>Nombre: Luis Henry Barreto-Yenny Astrid Hernández Gómez</p> <p>Cargo: Profesional universitario-Contratista responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de los Laboratorios</p>	<p>Revisado y Aprobado por:</p> <p>Nombre: Ana María Prieto Rangel</p> <p>Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal</p>	<p>Aprobación Metodológica por:</p> <p>Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz</p> <p>Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2022-11-17</p>
---	--	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

7.3.1	Identificar las actividades críticas frente a los posibles conflictos de interés del proceso	11
7.3.2	Analizar y calificar el riesgo antes de controles	12
7.3.3	Realizar el plan de tratamiento del riesgo	12
7.4	ETAPA 4: Medir los objetivos	12
7.4.1	Crear y medir los indicadores	12
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS	14
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	15
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	15

COPIA NO CONTROLADA

## 1 OBJETIVO

Definir la metodología para evaluar la competencia, la operación coherente del laboratorio y garantizar que los servidores públicos y/o contratistas de los laboratorios de calibración no intervengan en cualquier actividad o acción que pueda disminuir la confianza en su competencia, independencia, imparcialidad, juicio o integridad operativa de los laboratorios. A través de la realización de auditorías, revisión por la dirección, seguimiento de las actividades, políticas y objetivos por medio de mesas de trabajo, análisis y monitoreo de los riesgos asociados, para dar confianza a los usuarios del laboratorio.

## 2 DESTINATARIOS

Servidores públicos y/o contratistas que participen directa o indirectamente en las actividades de calibración al interior de los laboratorios.

## 3 GLOSARIO

**COMPETENCIA:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

**IMPARCIALIDAD:** presencia de objetividad.

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Se considera Información Confidencial<sup>1</sup> toda la información, datos y documentación relacionada con la ejecución de los trabajos de calibración realizados en los laboratorios de la Superintendencia de Industria y Comercio, que en forma verbal, escrita o impresa en cualquier medio escrito, mecánico, electrónico, magnético o cualquier otro.

**PARTE RECEPTORA:** Servidores públicos y/o contratistas de los laboratorios de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**PARTE REVELADORA:** Representante de la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio para la NTC ISO/IEC 17025 o por delegación.

---

<sup>1</sup> **No se considera como INFORMACIÓN CONFIDENCIAL** aquella: 1) Que pasare a ser de conocimiento de terceros por razones diferentes a la violación del presente acuerdo; 2) Cuya revelación haya sido aprobada expresamente por la PARTE REVELADORA y/o por los usuarios de los laboratorios de calibración de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante autorización escrita; 3) Que se haya obtenido legalmente de terceros, sin la existencia de obligaciones de naturaleza confidencial; 4) Que sea de conocimiento de terceros previo a su revelación; 5) Que sea o se convierta de conocimiento o dominio público sin la participación de las Partes; y 6) Que deba ser revelada por decisión judicial ó de autoridad competente, siempre y cuando, de manera oportuna, se haya notificado de este hecho a la PARTE REVELADORA y se le haya permitido una defensa efectiva.

#### 4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
ISO/IEC	17025 :2017	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración	Numerales 4, 5 y 8.2.2	Imparcialidad, confidencialidad y competencia
Norma NTC ISO	9000:2015	Sistema de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario	Todo	Vocabulario

#### 5 GENERALIDADES

Los laboratorios de calibración de la SIC mediante un documento denominado **acuerdo** de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de calibración RT03-F04 firmado por los servidores públicos y/o contratistas de los laboratorios de calibración y la alta dirección, manifiestan su compromiso para evitar intervenir en cualquier actividad o acción que pueda disminuir la confianza en su competencia e independencia así como para salvaguardar los derechos de propiedad de los usuarios incluyendo la protección de la información confidencial.

Los laboratorios garantizan su competencia a través de la formación en metrología, y de la evaluación de los mismos en la aplicación de los procedimientos de las diferentes magnitudes.

- Los servidores y/o contratistas del laboratorio de calibración son imparciales en los resultados de las calibraciones con ausencia de influencias indebidas o subjetividad, con enfoques reconocidos y estandarizados. Bajo ninguna circunstancia aceptan presiones o influencias para cambiar los resultados de su trabajo, para identificar situaciones que puedan comprometer la confiabilidad en su trabajo.
- Los resultados de las calibraciones que se realizan en el laboratorio de calibración están fundamentadas en cantidades medibles a juicio del personal calificado para ello.
- Los servidores públicos y/o contratistas del laboratorio de calibración tienen determinada autoridad para ejecutar sus funciones específicas y deben reportar al responsable de la dirección técnica cualquier situación que pueda cuestionar la integridad de las actividades que se realizan en el laboratorio.

- Los términos para el desarrollo de cada una de las actividades están establecidos en las normas legales vigentes o las directrices definidas por el Superintendente de Industria y Comercio. Toda actuación que genere un entregable deberá evidenciarse en el sistema de trámites.

## **5.1 POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS E IMPARCIALIDAD**

El Director de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología legal de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como todos los servidores públicos y/o contratistas que intervienen directamente en las actividades del laboratorio de la entidad rechazan, condenan y prohíben entre otras las siguientes prácticas:

- a. Dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de los servicios y funciones propias de los laboratorios de calibración, que puedan influir en sus decisiones para facilitar información de calibración, ajuste de información relacionada con la calibración, en beneficio propio o de terceros.
- b. Comunicar la información de los equipos a calibrar y sus resultados de calibración, a personas ajenas al personal clave de los laboratorios de calibración.
- c. Alterar o distorsionar la información producto de las calibraciones, o de sus usuarios, y de ofrecer información inexacta o que no corresponda a la realidad.
- d. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial referente a calibraciones, para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- e. Evitar todas aquellas prácticas que atenten contra la imparcialidad, la independencia, la integridad operativa y el juicio de los laboratorios de calibración de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites referentes a la calibración (programación de calibraciones y entrega de resultados).
- g. Divulgar información confidencial producto de las calibraciones (solicitud de calibraciones, estado de los equipos a calibrar y generación de resultados de calibración) y que sea de carácter reservado.

## Compromiso frente a los conflictos de interés y la imparcialidad

El Director de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología legal de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como todos los servidores públicos y/o contratistas que intervienen directamente en las actividades del laboratorio de calibración de la entidad deberán declararse impedidos para actuar en un asunto cuando tengan un interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes en el grado de consanguinidad definido por la ley, de acuerdo con lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normatividad y lineamientos legales relacionados con los conflictos de interés e imparcialidad.

### Deberes relacionados con los conflictos de interés e imparcialidad

Son deberes relacionados con los conflictos de interés

- a. Abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto o cesar toda actuación cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés.
- b. Informar por escrito a sus superiores inmediatos a través de correo electrónico el conflicto de interés.
- c. El superior inmediato deberá pronunciarse sobre la efectiva existencia del conflicto de interés y dará respuesta informando la decisión tomada utilizando el mismo canal.
- d. Si el conflicto de interés es compartido con su superior inmediato, éste debe poner en conocimiento el conflicto de interés a su superior, quien procederá de la forma descrita en los numerales b y c.
- e. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la entidad.

**Nota 1. La política se encuentra firmada por el Director de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.**

**Objetivo 1:** Proporcionar lineamientos para la prevención de los conflictos de interés e imparcialidad en el laboratorio de calibración, mediante la socialización e implementación de la política para la prevención de los conflictos de interés e imparcialidad, a través del análisis y monitoreo de los riesgos asociados.

## **POLÍTICA DE COMPETENCIA Y LA OPERACIÓN COHERENTE DEL LABORATORIO**

**La Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal** está comprometida con la competencia y la operación coherente de los laboratorios de calibración de la SIC, a través de:

1. Personal formado y con conocimiento en las magnitudes objeto del alcance de acreditación que se tenga o se pretenda tener, a través de las certificaciones correspondientes.
2. Autorización al personal para realizar las siguientes actividades: verificar el método, calibrar, analizar los resultados, informar, revisar y autorizar los resultados.
3. Evaluación periódica del personal, verificando las habilidades y competencias técnicas particulares de los procesos de calibración a través del formato RT03-F05.
4. Formación anual al personal en temas relacionados con el alcance de la acreditación y del sistema de gestión del laboratorio.
5. Todas las actividades del laboratorio se implementan teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el SGL, demostrando con ello la operación coherente.
6. Se prestan los servicios de calibración siguiendo las necesidades del usuario, dando cumplimiento a todo lo definido en la norma NTC ISO/IEC 17025:2017 y a lo estipulado en cada uno de los procedimientos del laboratorio.

Todos los numerales anteriores aseguran la operación coherente del laboratorio y la competencia del personal, demostrando confiabilidad en la validez de los resultados que se entregan a los usuarios.

### **Nota 2:**

- La política se encuentra firmada por el/la Director (a) de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal-DICVRTML.
- Una vez las políticas se encuentren aprobadas y firmadas por la DICVRTML, se deben divulgar.

**Objetivo 2:** Evaluar la competencia y la operación coherente del laboratorio, para demostrar la confiabilidad en la validez de los resultados que se entregan a los usuarios, a través de las auditorías, revisión por la dirección y seguimiento de las actividades por medio de las mesas de trabajo.

**Objetivo 3:** Prestar servicios de calibración acreditados, para poder cumplir con las necesidades y expectativas de las alcaldías, dirección de investigaciones para el control, verificación de reglamentos técnicos y metrología legal, red nacional del protección del consumidor y gestión documental, cumpliendo con lo definido en la norma ISO/IEC 17025.

## 6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	<b>EVALUAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL Y CELEBRAR EL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD, INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD</b>	Equipos de los laboratorios de calibración  Procedimiento de formación, supervisión, autorización, y seguimiento al personal para realizar las actividades del laboratorio RT03-P17	Comprende las siguientes actividades:  - Autorizar a los servidores públicos y contratistas para la realización de las calibraciones  - Celebrar el acuerdo de confidencialidad, independencia e imparcialidad.  - Evaluar la competencia de los servidores públicos y contratistas para la realización de las calibraciones y autorización de certificados de calibración.	Responsable de la dirección técnica de los laboratorios  Responsable del SGL  Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología legal	Evaluación y/o autorización a los servidores públicos y/o contratistas para la realización de actividades específicas RT03-F05  Acuerdo de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de calibración RT03-F04
2	<b>GUARDAR la IMPARCIALIDAD EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA CALIBRACIÓN</b>	Hojas de cálculo para calibración RT03-F11, RT03-F12, RT03-F13, RT03-F52, RT03-F55, RT03-F58, RT03-F60  Diligenciadas  Certificados de calibración RT03-F14, RT03-F15, RT03-F16, RT03-F53, RT03-F56, RT03-F59, RT03-F61	Comprende las siguientes actividades:  - Revisar los certificados de calibración, salvaguardando la imparcialidad entre las partes.	Responsable de la dirección técnica de los laboratorios  Responsable del SGL	Listado de chequeo de certificados de calibración y modificación de los certificados de calibración RT03-F30, RT03-31, RT03-F32 y RT03-F65
3	<b>IDENTIFICAR, CONTROLAR Y EVALUAR LOS RIESGOS CONFLICTO DE INTERÉS</b>	Caracterización de procesos SC01-F09	Comprende las siguientes actividades:  - Identificar las actividades críticas frente a los posibles conflictos de interés del proceso.	Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología legal	Plataforma del SIGI-módulo de riesgos

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar y calificar el riesgo antes de controles</li> <li>- Realizar el plan de tratamiento del riesgo.</li> </ul>	<p>Responsable de la dirección técnica de los laboratorios</p> <p>Responsable del SGL</p> <p>Responsables de las calibraciones</p>	
4	<b>MEDIR LOS OBJETIVOS</b>	Instructivo para la formulación, actualización y seguimiento de indicadores DE02-I02	<p>Comprende las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear y medir los indicadores</li> </ul>	<p>Responsable del SGL</p> <p>Personal del laboratorio</p>	<p>Hoja de vida del indicador DE02-F03</p> <p>Plataforma del SIGI-módulo de indicadores</p>

## 7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

### 7.1 ETAPA 1: EVALUAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL Y CELEBRAR EL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD, INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD

Comprende las siguientes actividades:

#### 7.1.1 Autorizar a los servidores públicos y contratistas para la realización de las calibraciones

El responsable de la dirección técnica y/o suplente, autoriza al personal a realizar las actividades de laboratorio, tales como: verificar el método, analizar los resultados, revisar y autorizar resultados a través del formato RT03-F05. La autorización se realiza en los siguientes casos:

- Cada vez que se cambie o amplíe el alcance
- Cuando haya compra de equipos con diferentes características
- Cuando haya cambio de instalaciones
- Cada vez que ingrese o se presente rotación de personal

**Nota 3:** Después que el personal nuevo demuestra su competencia técnica a través de atestamientos en una auditoría, en una magnitud nueva; el responsable de la dirección técnica y/o suplente autoriza al personal a través de un informe administrativo con sus respectivas evidencias.

	PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, IMPARCIALIDAD, JUICIO O INTEGRIDAD OPERATIVA	Código: RT03-P03
		Versión: 8
		Página 10 de 15

Finalizada la actividad, si el personal no es autorizado porque no cumple con los parámetros establecido se reforzará con una nueva capacitación por parte de: responsable de la Dirección Técnica y se evaluará nuevamente.

Si el personal cuenta con la autorización respectiva se continúa con la siguiente actividad.

### 7.1.2 Celebrar el acuerdo de confidencialidad, independencia e imparcialidad

En esta actividad el o la director (a) de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal firma el acuerdo de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de calibración RT03-F04, con cada uno de los servidores públicos y/o contratistas del laboratorio con el fin de evitar posibles influencias internas o externas que puedan disminuir la confianza en su competencia, imparcialidad, juicio o integridad operativa.

**Nota 4:** El acuerdo de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de calibración se celebra en las siguientes situaciones:

- Ingreso y/o cambio de personal al equipo de trabajo del laboratorio de calibración.
- Cada vez que se llevé una auditoria interna o externa, este deberá ser firmado entre el o la directora (a) de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal y los auditores.
- Solicitud de información por autoridades gubernamentales, entre otras.
- Cada vez que personal ajeno a los laboratorios de calibración solicite información.

Al usuario se le informa a través de la programación lo siguiente: “Se mantendrá la confidencialidad de la información, en los términos en que lo exigen las normas bajo las cuales nos fue otorgada la acreditación, salvo orden judicial o administrativa de la autoridad competente”.

**Nota 5:**

- Los servidores públicos deben firmar el acuerdo de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de calibración RT03-F04 cada 5 años, teniendo en cuenta los tiempos de retención definidos en las tablas de retención documental-TRD.
- Los contratistas deben firmar el acuerdo de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de calibración c RT03-F04 cada vez que inicie un contrato.

	PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, IMPARCIALIDAD, JUICIO O INTEGRIDAD OPERATIVA	Código: RT03-P03
		Versión: 8
		Página 11 de 15

### **7.1.3 Evaluar la competencia de los servidores públicos y contratistas para la realización de las calibraciones y autorización de certificados de calibración**

En esta actividad los responsables de la dirección técnica y/o suplente, evalúan a los servidores públicos y/o contratistas a través del formato del RT03-F05, teniendo en cuenta lo definido en el procedimiento RT03-P17.

#### **Punto de control:**

- Revisar que los responsables de las calibraciones, así como los responsables de la dirección técnica y suplente, estén autorizados para la manipulación de los equipos, para realizar la calibración según el método definido para cada uno de los equipos y para autorizar los certificados de calibración, a través del formato RT03-F05.
- Revisar que los acuerdos RT03-F04 se encuentren totalmente diligenciados y se realizan teniendo los criterios definidos en la nota 5 del presente documento.

## **7.2 ETAPA 2: GUARDAR LA IMPARCIALIDAD EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA CALIBRACIÓN**

### **7.2.1 Revisar los certificados de calibración, salvaguardando la imparcialidad entre las partes**

El responsable del SGL en compañía del responsable de la dirección técnica y/o sustituto, son los encargados de la revisión de los certificados de calibración, salvaguardando la imparcialidad, evidenciándose en los formatos listados de chequeo de certificados de calibración y modificación de los certificados de calibración RT03-F30, RT03-F31, RT03-F32 y RT03-F65.

#### **Punto de control:**

Revisar a través de los formatos RT03-F30, RT03-F31, RT03-F32 y RT03-F65 que los certificados de calibración estén acordes.

## **7.3 ETAPA 3: IDENTIFICAR, CONTROLAR Y EVALUAR LOS RIESGOS CONFLICTO DE INTERÉS**

Para llevar a cabo la siguiente etapa se realizan las siguientes actividades:

### **7.3.1 Identificar las actividades críticas frente a los posibles conflictos de interés del proceso**

	PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, IMPARCIALIDAD, JUICIO O INTEGRIDAD OPERATIVA	Código: RT03-P03
		Versión: 8
		Página 12 de 15

Identificar las actividades que requieran especial atención frente a los posibles conflictos de interés y que presentan mayor impacto sobre el resultado final esperado del proceso, teniendo en cuenta el HACER de la caracterización del proceso RT03.

Una vez identificada(s) la(s) actividad(es) crítica(s) del proceso, se registran en la plataforma del SIGI-módulo de riesgos.

### 7.3.2 Analizar y calificar el riesgo antes de controles

Para realizar el análisis y calificar el riesgo se tiene en cuenta la metodología para la administración del riesgo SC01-P03 y la política de administración de riesgo de la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 7.3.3 Realizar el plan de tratamiento del riesgo

Formular el plan de tratamiento del riesgo con el líder del proceso y los directamente involucrados a través de la plataforma del SIGI-módulo de riesgos.

El responsable del SGL realiza monitoreo trimestralmente, a través de la plataforma del SIGI-módulo de riesgos, cada vez que la Oficina Asesora de Planeación realice seguimiento.

**Punto de control:** Revisar trimestralmente el cumplimiento de las actividades documentadas en la plataforma del SIGI-módulo de riesgos, hacer seguimiento con el fin de actualizarlo, en caso de requerirlo.

## 7.4 ETAPA 4: MEDIR LOS OBJETIVOS

### 7.4.1 Crear y medir los indicadores

Los indicadores se encuentran descritos en la hoja de vida del indicador DE02-F03, teniendo en cuenta los lineamientos del instructivo para la formulación, actualización y seguimiento de indicadores DE02-I02, así como en la plataforma del SIGI en la sección de indicadores. La medición de los objetivos se realiza a través de los siguientes indicadores:

- **Para el objetivo 1:** relacionado a la imparcialidad el indicador de cumplimiento es el siguiente:

**Materialización de riesgos conflicto de interés:**

*# de eventos materializados asociados al riesgo conflicto de interés*

**Meta:** 0 eventos materializados al finalizar la vigencia anual asociados al conflicto de interés.

	PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, IMPARCIALIDAD, JUICIO O INTEGRIDAD OPERATIVA	Código: RT03-P03
		Versión: 8
		Página 13 de 15

- **Para el objetivo 2:** asociado a la competencia y operación coherente del laboratorio el indicador de cumplimiento es el siguiente:

$$\text{No conformidades NTC ISO/IEC 17025: } \frac{\# \text{ no conformidades}}{\# \text{ de debes de la norma ISO/IEC 17025}} \times 100.$$

**Meta:** 15% de no conformidades durante (la vigencia de cada auditoria)

- **Para el objetivo 3:** asociado a las necesidades y expectativas de los usuarios , los indicadores de cumplimiento son los siguientes:

$$\text{Entrega oportuna de certificados de calibración} \\ \frac{\# \text{ certificados notificado oportunamente}}{\# \text{ certificados programados para entrega según sistema de trámites}} \times 100.$$

**Nota 6:**

- Notificado a través del sistema de trámites.
- Las solicitudes archivadas por cualquier motivo no entran en este indicador.

$$\text{Satisfacción del usuario} \\ \frac{\# \text{ usuarios satisfechos}}{\# \text{ usuarios atendidos en el periodo}} \times 100$$

**Meta:** 90% de usuarios satisfechos al terminar la vigencia

La medición y análisis de los indicadores se realiza trimestralmente. Al realizar las mediciones de los indicadores, en el caso de no cumplir con las metas propuestas se analizarán las acciones respectivas para el proceso de mejora del laboratorio, a través de mesas de trabajo con todo el personal del laboratorio.

**Punto de control:**

Revisar trimestralmente el cumplimiento de los objetivos a través de la medición de indicadores en la plataforma del SIGI-módulo de indicadores, hacer seguimiento con el fin de actualizarlo, en caso de requerirlo.

Realizar una mesa de trabajo al final de la vigencia con el fin de realizar una retroalimentación de los servicios prestados, para evaluar si el laboratorio está cumpliendo con las necesidades de la entidad.

	PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, IMPARCIALIDAD, JUICIO O INTEGRIDAD OPERATIVA	Código: RT03-P03
		Versión: 8
		Página 14 de 15

## 8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

RT03-F04	Acuerdo de confidencialidad, independencia e imparcialidad aplicable a los laboratorios de calibración
RT03-F05	Evaluación y/o autorización a los servidores públicos y/o contratistas para la realización de actividades específicas
RT03-F09	Lista de chequeo para recepción y entrega de equipos
RT03-F11	Hoja de cálculo para calibración de recipientes volumétricos
RT03-F12	Hoja de cálculo para calibración de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático-IPFNA
RT03-F13	Hoja de cálculo para calibración de pesas
RT03-F14	Certificado de calibración de recipientes volumétricos
RT03-F15	Certificado de calibración de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático-IPFNA
RT03-F16	Certificado de calibración de pesas
RT03-F30	Listado de chequeo de certificados de calibración y modificación de los certificados de calibración de recipientes volumétricos
RT03-F31	Listado de chequeo de certificados de calibración y modificaciones a los certificados de calibración de instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático-IPFNA
RT03-F32	Listado de chequeo de certificados y modificación a los certificados de calibración de pesas
RT03-F52	Hoja de cálculo para calibración de recipientes volumétricos usando el método gravimétrico
RT03-F53	Certificado de calibración de recipientes volumétricos usando el método gravimétrico.
RT03-F55	Hoja de cálculo para calibración de termómetros digitales
RT03-F56	Certificado de calibración de termómetros digitales
RT03-F58	Hoja de cálculo para calibración de termohigrómetros-temperatura
RT03-F59	Certificado de calibración de termohigrómetros-temperatura
RT03-F60	Hoja de cálculo para calibración de termohigrómetros-humedad
RT03-F61	Certificado de calibración de termohigrómetros humedad
RT03-F65	Listado de chequeo de certificados de calibración y modificación de los certificados de calibración de los termómetros digitales y termohigrómetros.
RT03-P17	Procedimiento de formación, supervisión, autorización, y seguimiento al personal para realizar las actividades del laboratorio.
SC01-F09	Caracterización de procesos
DE02-F03	Hoja de vida indicador
DE02-I02	Instructivo para la formulación, actualización y seguimiento de indicadores

## 8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

N/A

## 9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Modificación del objetivo del procedimiento
2. Se ajustaron los objetivos relacionados con la imparcialidad, competencia y operación coherente del laboratorio.
3. Modificación del nombre del formato RT03-F04.
4. Modificación del nombre de la etapa 7.1 y de la actividad 7.1.2.
5. Inclusión de las nota 5 y 6.
6. Eliminación del formato del formato SC01-F07.
7. Modificación de los nombres de los formatos RT03-F30, RT03-F31 y RT03-F32.
8. Creación de la etapa 4, numeral 7.4, donde se definen los indicadores para la medición de los objetivos y la metodología a seguir.
9. Inclusión de los documentos RT03-P17, DE02-F03 y DE02-I02.

---

Fin documento