

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS	Código: RT03-P08
		Versión: 4
		Página 1 de 10

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	DESTINATARIOS.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	REFERENCIAS.....	3
5	GENERALIDADES.....	3
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	5
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	5
	7.1 ETAPA 1: REVISAR LAS SOLICITUDES DE CALIBRACIÓN y los convenios interinstitucionales.....	5
	7.1.1 Revisar y verificar sistema de trámites.....	5
	7.1.2 Clasificar las solicitudes	6
	7.2 ETAPA 2: PROGRAMAR LA CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS.....	6
	7.2.1 Revisar la capacidad del laboratorio	6
	7.2.2 Programar las calibraciones.....	7
	7.2.3 Informar al usuario.....	7
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	10
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN.....	10

Elaborado por: Nombre: Luis Henry Barreto y Yenny Astrid Hernández Gómez Cargo: Responsable de calibración de masa y volumen y responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de los Laboratorios	Revisado y Aprobado por: Nombre: Juan Camilo Durán Téllez- Ana María Prieto Rangel Cargo: Superintendente Delegado para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal - Directora de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johana Castelblanco Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2019-11-07
--	--	---

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.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS</p>	Código: RT03-P08
		Versión: 4
		Página 2 de 10

1 OBJETIVO

Establecer las directrices generales, para identificar y prestar servicios de calibración, en las instalaciones de los laboratorios, o en sitio (instalaciones del usuario), para garantizar la trazabilidad de los equipos de las alcaldías, casas del consumidor, rutas del consumidor y la dirección de investigaciones para el control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal. De acuerdo con lo establecido en el convenio interinstitucional firmado por las partes y en las solicitudes de calibración.

2 DESTINATARIOS

Este procedimiento aplica para los servidores públicos y contratistas de los laboratorios de calibración de masa (pesas y balanzas) y volumen.

3 GLOSARIO

CALIBRACIÓN: operación que bajo condiciones especificadas establece, en una primera etapa, una relación entre los valores y sus incertidumbres de medida asociadas obtenidas a partir de los patrones de medida, y las correspondientes indicaciones con sus incertidumbres asociadas y, en una segunda etapa, utiliza esta información para establecer una relación que permita obtener un resultado de medida a partir de una indicación.

CONVENIO: Acuerdo entre dos o más entidades sobre un asunto.

LABORATORIO DE CALIBRACIÓN: laboratorio que reúne la competencia e idoneidad técnica, logística y de personal necesarias para determinar la aptitud o el funcionamiento de instrumentos de medición

RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA: es el servidor público o contratista encargado de autorizar los certificados de calibración y al personal clave para la realización de las calibraciones

SERDVICIO: resultado de un proceso de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

SOLICITUD DE CALIBRACIÓN: Documento donde se solicita la calibración.

SISTEMA DE TRÁMITES: Sistema de información de la Superintendencia de Industria y Comercio que como tal se constituye en una herramienta importante de control de la

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS	Código: RT03-P08
		Versión: 4
		Página 3 de 10

prestación de sus servicios, del cumplimiento de sus funciones y del seguimiento de los procedimientos establecidos.

4 REFERENCIAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto	1595 de 2015	Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el capítulo 7 y la sección 1 del capítulo 8 del título 1 de la parte 2 del libro 2 Del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria Y Turismo, Decreto 1074 de 2015 y se dictan otras disposiciones	Sección 2, artículo 2.2.1.7.2.1	Definiciones
NORMA ISO/IEC	17025:2017	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración	(7.1)	Solicitudes, ofertas y los contratos.
Norma NTC ISO	9000:2015	Sistema de gestión de la calidad-fundamentos y vocabulario	Todo	Vocabulario

5 GENERALIDADES

- Para acceder a los servicios de calibración de la SIC, **el usuario procederá a radicar por cada equipo producto de calibración una solicitud de calibración de equipos RT03-F08**, a través del sistema de trámites.
- Las solicitudes de calibración, se atenderán de acuerdo al orden y número de radicado, de igual forma todos los trámites se llevaran a cabo con el mismo número de radicado, desde el inicio hasta la finalización de los servicios.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS</p>	Código: RT03-P08
		Versión: 4
		Página 4 de 10

- Solo tiene acceso a la información de los certificados de calibración emitidos como resultado del servicio prestado, el responsable de la dirección técnica o el suplente, cuando el usuario requiera consultar la información, las autoridades gubernamentales y judiciales, cuando estás en derecho así lo exijan.
- Las condiciones sobre la prestación del servicio que debe tener en cuenta el usuario para la aceptación del mismo son:
- Los certificados de calibración no pueden ser usados para amparar productos distintos a los evaluados.
- Los Laboratorios de masa (pesas y balanzas) y volumen de la Superintendencia de Industria y Comercio, se reservan el derecho de iniciar cualquier acción judicial que considere pertinente, en caso de uso indebido del informe de resultado expedido.
- Ninguno de los servidores públicos y/o contratistas de los laboratorios de calibración masa (pesas y balanzas) y volumen, son responsables por los perjuicios o daños que se deriven del mal uso de los certificados de calibración emitidos; además la calidad del producto evaluado es responsabilidad solamente del usuario que solicitó el servicio.
- Cuando el usuario solicita modificación y/o ampliación de los servicios de calibración, se procederá a realizar nuevamente la solicitud de la calibración.
- Las calibraciones realizadas por los laboratorios, se llevan a cabo mediante convenios interinstitucionales entre las alcaldías y la Superintendencia de Industria y Comercio y la solicitud de calibración.
- ***Se mantienen registros de las revisiones, incluyendo cualquier cambio significativo, así como también los registros de las discusiones pertinentes con el usuario, relativas a sus requisitos o a los resultados del trabajo, a través de comunicaciones radicadas en el sistema de trámites.***
- ***Cualquier diferencia entre la solicitud y la respuesta, es resuelta antes de que se inicie el trabajo.***
- ***Los laboratorios de la SIC tienen la capacidad y los recursos para cumplir los requisitos del usuario, estos están estipulados en el proyecto de inversión y a su vez, en el plan anual de adquisiciones proyectos de inversión- PAA DE01-F15 de la Delegatura para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.***

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	REVISAR LAS SOLICITUDES DE CALIBRACIÓN Y LOS CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES	Convenios Solicitud de calibración de equipos	En esta etapa se revisan las solicitudes de calibración y se realizan las siguientes actividades: - Revisar y verificar el sistema de trámites. - Clasificar las solicitudes	Responsable de la dirección técnica	Solicitud de calibración de equipos Comunicación al usuario
2	PROGRAMAR LA CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS	Radicado de solicitud de calibración	Comprende las siguientes actividades: - Revisar la capacidad del laboratorio. - Programar las calibraciones. - Informar al usuario	Responsable de la dirección técnica	Programación de equipos a calibrar (magnitudes en pesas, balanzas, volumen) RT03-F21 Solicitud de calibración de equipos

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: REVISAR LAS SOLICITUDES DE CALIBRACIÓN Y LOS CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

En esta etapa, el responsable de la dirección técnica o suplente, revisan las solicitudes de calibración a través de las siguientes actividades:

7.1.1 Revisar y verificar sistema de trámites

El responsable de la dirección técnica o suplente, se encarga de:

- Revisar y verificar en el sistema de trámites que las solicitudes ingresadas pertenezcan al laboratorio; de ser así, se revisa que las solicitudes de calibración de los equipos RT03-F08, estén diligenciadas totalmente, **que solo contenga un**

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS	Código: RT03-P08
		Versión: 4
		Página 6 de 10

equipo y si es una alcaldía se solicita a la Red Nacional de Protección al Consumidor el convenio interinstitucional.

Si no está totalmente diligenciada, se realiza requerimiento al usuario a través del sistema de trámites, con un término de 10 días hábiles para dar respuesta. En caso de no dar respuesta dentro del término establecido, se cierra el trámite y se archiva.

Si en la solicitud de calibración se incluye más de un equipo a calibrar, se da cierre a dicho radicado indicándole que se diligencia una solicitud de calibración por cada equipo

- Verificar en cada uno de los radicados de solicitudes de calibración, si cuentan con otras comunicaciones, con el fin de revisar si existen modificaciones en: sitio, equipo, características del equipo, entre otras.

NOTA 1.

- En caso de que el usuario solicite calibración de un equipo que no esté dentro del alcance del laboratorio, el responsable de la dirección técnica o el suplente emiten una comunicación informando que no se puede prestar el servicio, ya que no se encuentra dentro del alcance del laboratorio, finalizando el proceso.
- ***En caso de que la solicitud no sea competencia de los laboratorios, se realizará el debido traslado al área o entidad correspondiente.***

7.1.2 Clasificar las solicitudes

El responsable de la dirección técnica o el suplente, clasifican las solicitudes por magnitud, en orden cronológico y teniendo en cuenta número de radicación.

Punto de control: verificar las solicitudes de calibración a través del sistema de trámites e identificar las alcaldías que cuentan con convenio interinstitucional.

7.2 ETAPA 2: PROGRAMAR LA CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS

En esta etapa, el responsable de la dirección técnica o el suplente tendrá en cuenta las comunicaciones radicadas en el sistema de trámites, con la generación, previa formal, oficial de la comunicación. Se llevan a cabo las siguientes actividades:

7.2.1 Revisar la capacidad del laboratorio

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS	Código: RT03-P08
		Versión: 4
		Página 7 de 10

- **Para calibración de recipientes volumétricos**

Tiempo de calibración del recipiente volumétrico: 3 días hábiles

Tiempo de entrega del recipiente volumétrico calibrado y del certificado de calibración al usuario: 2 días hábiles después de los 3 días de realizada la calibración.

- **Para calibración de balanzas**

Tiempo de calibración y entrega de la balanza: 2 días hábiles

Tiempo de entrega de certificado de calibración: 4 días hábiles después de finalizada la calibración en sitio.

- **Para calibración de pesas**

Tiempo de calibración para un juego de 17 pesas: 9 días hábiles, contando desde el día siguiente a la asignación al metrologo.

Tiempo de calibración para pesa individual: 1 día hábil, contando desde el día siguiente a la asignación al metrologo.

Tiempo de entrega de certificado de calibración para un juego de 17 pesas: 3 días hábiles después de finalizados los 9 días de la calibración.

Tiempo de entrega de certificado de calibración para una pesa individual y de la pesa: 1 días hábil después de finalizada la calibración.

7.2.2 Programar las calibraciones

El responsable de la dirección técnica o el suplente, programa las calibraciones a través de la programación de equipos a calibrar RT03-F21, en las diferentes magnitudes: masa y volumen, teniendo en cuenta:

- Orden **cronológico** de radicación
- **Capacidad del laboratorio**
- Calibración de los equipos patrones y equipos auxiliares que intervienen en el servicio de calibración al usuario, teniendo en cuenta lo definido en el registro RT03-F22.
- Ciudad en la que se calibra (aplica solo para calibraciones en sitio)

7.2.3 Informar al usuario

El responsable de la dirección técnica o suplente da respuesta a la solicitud de

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS	Código: RT03-P08
		Versión: 4
		Página 8 de 10

calibración **en un tiempo de 5 días hábiles**, a través de una comunicación radicada por el sistema de trámites, donde se indica:

- Fecha en la que debe hacer llegar el equipo a calibrar (en caso de que sea en el laboratorio) y cuando es en sitio, se informa la fecha de llegada de los servidores públicos que realizarán la calibración.

- **Los métodos de calibración que van a ser usados, están adecuadamente definidos, documentados y entendidos en los procedimientos operativos de los laboratorios, según el equipo y el alcance de acreditación, siendo estos:**

Para recipientes volumétricos: según el documento normativo Euramet cg- 21 versión 1.0 (04/2013)

Para balanzas: según el documento normativo guía para la calibración de los instrumentos para pesaje de funcionamiento no automático (SIM MWG7/cg-01v.00).

Para pesas: según el documento normativo NTC 1848: 2007, numerales: 5 □ 5.1 □ 5.2 □ 5.3 □ 6 □ 12 -13, anexo A-B.4-B.4.1-B.4.2-B.4.3-B.4.3.1-Anexo C.

- La confidencialidad de la información así como la revelación de la información en casos requeridos por la ley o disposiciones contractuales.
- **La declaración de conformidad, se aplica a los resultados obtenidos de las calibraciones teniendo en cuenta el error más la incertidumbre.**

Nota 2: para balanzas se tiene en cuenta los resultados de la prueba de error de exactitud.

- **Se evidencia si cumplen o no, teniendo en cuenta que el laboratorio definió un nivel de riesgo del 5%, el cual se aplicará a los parámetros definidos en los siguientes documentos normativos:**

Para recipientes volumétricos: OIML R 120:2010 numeral 2.2.2.2,

Para balanzas: Norma NTC 2031:2014 numerales 3.5.1-3.5.2 y 8.4.2

Para pesas: NTC 1848: 2007, según lo definido en la tabla 1 del numeral 5.1.2

- **La regla de decisión se aplica cuando:**

$$|E| + U \leq EMP = CUMPLE$$

	PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS	Código: RT03-P08
		Versión: 4
		Página 9 de 10

- **Señor usuario es importante que verifique que el número de serie, el modelo, el fabricante y la clase del equipo coincidan con la solicitud de calibración RT03-F08.**
- **Señor usuario, los servidores públicos del laboratorio, al recepcionar el equipo, verifican a través de la de la lista de chequeo de recepción y entrega de equipos RT03-F09 que dicha información coincidan, de no ser así, el usuario deberá radicar una comunicación especificando los cambios, a que haya lugar, antes de recibir el equipo.**
- **Señor usuario bajo ningún motivo se calibrará otro equipo diferente al solicitado.**

Así como las siguientes recomendaciones:

- El sitio de calibración será el indicado en la solicitud de calibración RT03-F08 o en la comunicación emitida por el usuario antes de realizar la programación (esto solo aplica para calibración en sitio).
- El equipo debe estar en funcionamiento y con todos sus accesorios.
- Para el caso de las balanzas se debe energizar (conectada, enchufada al tomacorriente que indique el fabricante) mínimo dos días antes de la calibración.
- En caso de que se presenten las siguientes situaciones en las solicitudes de calibración: modificar el sitio de calibración, anular el servicio de calibración o cualquier otra situación por parte de los usuarios y el laboratorio, solo se debe realizar a través de comunicaciones radicadas en el sistema de trámites, haciendo uso adecuado de los mecanismos de comunicación de la entidad (sistema de trámites) con la generación, previa formal, oficial de la comunicación

Nota 3:

- Si no se da respuesta a la comunicación emitida para la calibración en sitio, no se programa calibración.

Una vez finalizada la actividad se procede a llevar a cabo los siguientes procedimientos: procedimiento de calibración de recipientes volumétricos RT03-P04, procedimiento de calibración de balanzas RT03-P05 y procedimiento de calibración de pesas RT03-P06

Punto de control: verificar el orden de radicación de las solicitudes de calibración a través del sistema de trámites, para realizar una programación y comunicación asertiva a los usuarios.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

RT03-F08	Solicitud de calibración de equipos
RT03-F21	Programación de equipos a calibrar (magnitudes en pesas, balanzas, volumen).
RT03-F22	Programa de control, mantenimiento, comprobaciones intermedias y calibración de equipos de los laboratorios de masa y volumen
RT03-P04	Procedimiento de calibración de recipientes volumétricos
RT03-P05	Procedimiento de calibración de balanzas
RT03-P06	procedimiento de calibración de pesas

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

1. Inclusión de generalidades en el numeral 5
2. Modificación de los numerales: 6-7.2.y 7.2.2
3. Inclusión del numeral 7.2.3
4. Modificación de las notas

Fin documento