



| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS DE LOS LABORATORIOS DE MASA (PESAS Y BALANZAS) Y VOLUMEN | Código: RT03-P08 |
| | | Versión: 2 |
| | | Página 1 de 8 |

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: DEFINIR LAS OBLIGACIONES..... | 5 |
| 7.1.1 | Definir las obligaciones entre usuarios y laboratorios de calibración de masa y volumen..... | 6 |
| 7.2 | ETAPA 2: REVISAR LAS SOLICITUDES DE CALIBRACIÓN..... | 6 |
| 7.2.1 | Revisar y verificar sistema de trámites..... | 6 |
| 7.2.2 | Clasificar las solicitudes..... | 6 |
| 7.3 | ETAPA 3: PROGRAMAR LA CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS..... | 7 |
| 7.3.1 | Programar las calibraciones..... | 7 |
| 7.3.2 | Informar al usuario..... | 7 |
| 8 | DOCUMENTOS RELACIONADOS..... | 8 |
| 9 | RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN..... | 8 |

| | | |
|--|---|---|
| Elaborado por: Nombre: Luis Henry Barreto y Yenny Astrid Hernández Gómez Cargo: Suplente del responsable de la dirección técnica y Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad de los Laboratorios | Revisado y Aprobado por: Nombre: Jairo Enrique Malaver Barbosa- 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: 2018-09-28 |
|--|---|---|

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.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS DE LOS LABORATORIOS DE MASA (PESAS Y BALANZAS) Y VOLUMEN | Código: RT03-P08 |
| | | Versión: 2 |
| | | Página 2 de 8 |

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 a lo establecido en el convenio interinstitucional firmado por las partes.

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

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

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Los documentos de tipo externo, son aquellos emitidos por entes externos a la entidad y que son utilizados en la ejecución de los procesos del SIGI.

LABORATORIO DE CALIBRACIÓN: laboratorio nacional, extranjero internacional, que posee la competencia e idoneidad necesarias para llevar a cabo en forma general la determinación de las características, aptitud o funcionamiento de materiales o productos.


PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Aquellas actividades del proveedor necesarias para suministrar el servicio.

PRODUCTO O SERVICIO: El resultado de actividades o procesos del proveedor.

PROVEEDOR: La organización que suministra un producto o servicio al cliente.

USUARIO: El receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor.

SERVICIO: Resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS DE LOS LABORATORIOS DE MASA (PESAS Y BALANZAS) Y VOLUMEN | Código: RT03-P08 |
| | | Versión: 2 |
| | | Página 3 de 8 |


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 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 |
|-----------------------|---------------|---|----------|--|
| NORMA ISO/IEC | 17025:2005 | Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración | (4.4.1.) | El laboratorio debe establecer y mantener procedimientos para la revisión de los pedidos, las ofertas y los contratos. |

5 GENERALIDADES

- Para acceder a los servicios de calibración de la SIC, el usuario procederá radicando la solicitud de calibración de equipos RT03-F08, a través del sistema de trámites, o en línea a nivel nacional.
- 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.
- **Se abre carpeta por usuario, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:**
 - **1. Solicitud de calibración: esta carpeta debe contener la solicitud de calibración de equipos RT03-F08 debidamente diligenciada y radicada.**
 - **2. Respuesta a solicitud de calibración: esta carpeta debe contener las comunicaciones remitidas al usuario sobre la solicitud de calibración.**
 - **3. Lista de chequeo: esta carpeta debe contener la lista de chequeo para recepción y entrega de equipos RT03-F09, debidamente diligenciada y firmada, junto con las fotos de recepción del equipo y las fotos de entrega, que contenga: características del equipo (modelo, serie, fabricante, división de escala si aplica, capacidad del instrumento, precinto si aplica y estampilla).**

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS DE LOS LABORATORIOS DE MASA (PESAS Y BALANZAS) Y VOLUMEN | Código: RT03-P08 |
| | | Versión: 2 |
| | | Página 4 de 8 |

- **4. Certificado: esta carpeta debe contener la hoja de cálculo y certificado de calibración de equipos, debidamente bloqueadas por parte del responsable de la dirección técnica o sustituto, en sus diferentes versiones (0, 1) en caso de que se presenten inconsistencias.**
 - **5. Cierre de la solicitud de calibración: esta carpeta debe contener la comunicación remitida al usuario, donde se especifique la entrega tanto del equipo como del certificado de calibración.**
 - **6. Encuesta de satisfacción: esta carpeta debe contener la encuesta de satisfacción.**
- 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 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 del servicio.

En el caso de haberse emitido el certificado de calibración, se efectuará una ampliación y se anexa como otro certificado en original y de igual forma se archivará en la carpeta del usuario.

Las calibraciones realizadas por los laboratorios, se llevan a cabo mediante convenios interinstitucionales entre las alcaldías y la Superintendencia de Industria y Comercio.


6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

| No. | ETAPAS | ENTRADAS | DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA | RESPONSABLE | SALIDAS |
|-----|--|--------------------------------------|--|---|---|
| 1 | DEFINIR LAS OBLIGACIONES | Convenio interinstitucional | <p>En esta etapa se definen las obligaciones con los usuarios de las alcaldías respecto y para esto llevan a cabo la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir las obligaciones entre usuarios y laboratorio de masa y volumen. | Directora de ICVRTYML | Convenio interinstitucional Ajustado con usuarios |
| 2 | REVISAR LAS SOLICITUDES DE CALIBRACIÓN | Solicitud de calibración de equipos | <p>En esta etapa se revisan las solicitudes de servicio de calibración de masa o volumen emitida por el usuario y se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisar y verificar el sistema de trámites. - Clasificar las solicitudes | Servidores públicos y/o contratistas de los laboratorios de la SIC. | Solicitud de calibración de equipos-RT03-F08 |
| 3 | PROGRAMAR LA CALIBRACIÓN DE LOS EQUIPOS | Radicado de solicitud de calibración | <p>En esta etapa se programa la calibración de los equipos de los usuarios y para esto realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programar las calibraciones. - Informar al usuario | Servidores públicos y/o contratistas de los laboratorios de la SIC | Programación de equipos a calibrar Solicitud de calibración de equipos |

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 ETAPA 1: DEFINIR LAS OBLIGACIONES

En esta etapa, el servidor público de la Delegatura de Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, es el encargado (a) de establecer las obligaciones con los usuarios, a través de las siguientes actividades:

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS DE LOS LABORATORIOS DE MASA (PESAS Y BALANZAS) Y VOLUMEN | Código: RT03-P08 |
| | | Versión: 2 |
| | | Página 6 de 8 |

7.1.1 Definir las obligaciones entre usuarios y laboratorios de calibración de masa y volumen

El servidor público de la Delegatura de Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal es el responsable de definir las obligaciones de control metrológico con las alcaldías a través de un convenio interinstitucional, con el fin de poder prestar los servicios de calibración en de los laboratorios de calibración de masa y volumen.

7.2 ETAPA 2: REVISAR LAS SOLICITUDES DE CALIBRACIÓN

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

7.2.1 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, si no es el caso, 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.**
- **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, emite 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 del usuario no sea de los laboratorios, se realizará el debido traslado al área o entidad correspondiente.**

7.2.2 Clasificar las solicitudes

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS DE LOS LABORATORIOS DE MASA (PESAS Y BALANZAS) Y VOLUMEN | Código: RT03-P08 |
| | | Versión: 2 |
| | | Página 7 de 8 |

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

7.3 ETAPA 3: 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.**

7.3.1 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 de radicación**
- **Tiempo estimado de la calibración para cada equipo**
- **Capacidad de calibración 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)**

7.3.2 Informar al usuario

El responsable de la dirección técnica o suplente, da respuesta al usuario a través de la solicitud de calibración de equipos RT03-F08 debidamente diligenciada, donde se indica la 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, 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.**
- **El equipo debe estar en óptimas condiciones de funcionamiento y con todos sus accesorios.**
- **Para el caso de las balanzas se debe energizar (conectada, enchufada a la toma corriente 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**

| | | |
|---|--|------------------|
|  | PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS DE LOS LABORATORIOS DE MASA (PESAS Y BALANZAS) Y VOLUMEN | Código: RT03-P08 |
| | | Versión: 2 |
| | | Página 8 de 8 |

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: 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

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, verificaciones 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. Se modificaron los siguientes numerales: 1, 5, 7.2.1, 7.2.2, 7.3, 7.3.1, 7.3.2
2. Se adjuntaron 2 nuevos formatos

Fin documento