

	GUIA PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS Laboratorio Departamental de Salud Pública	CÓDIGO	MI-GS-GI-147
		VERSION	0
		FECHA DE PROBACION	21/11/2022
		PAGINA	1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para revisar las solicitudes, las ofertas y los contratos, para la realización de análisis de ensayos para la vigilancia de eventos de salud pública pública y para la vigilancia de factores de riesgo y del consumo teniendo en cuenta la oportunidad, el cumplimiento de requisitos técnicos, normativos y la capacidad de respuesta dentro de un marco de integridad, imparcialidad y confidencialidad por parte del Laboratorio de Salud Pública.

2. ALCANCE

Estos lineamientos aplican a los clientes que remiten muestras para ensayo y análisis en el laboratorio de Salud Pública de Santander para la vigilancia de eventos de salud pública y para la de vigilancia de factores de riesgo y del consumo.

3. DEFINICIONES Y TERMINOS

- **CONTRATO/CONVENIO:** Documento que especifica las partes involucradas, el objeto del servicio, características para la prestación de un servicio de análisis de muestras, condiciones de pago y otros aspecto legales o contractuales para cada una de las partes. En el laboratorio Departamental de Santander se realizan convenios con las alcaldías de los municipios de categorías 1, 2 y 3 para la vigilancia de la calidad de agua potable y de la inocuidad de los alimentos.
- **SOLICITUD:** Requisito establecido por el cliente al momento de demandar o requerir un servicio de ensayo o análisis de una muestra.
- **CLIENTE:** se consideran clientes del Laboratorio las personas, instituciones, y laboratorios de la Red que utilizan los servicios ofertados por el Laboratorio de manera regular.
- **PORTAFOLIO DE SERVICIOS:** documento que establece el tipo de análisis que se procesan en el Laboratorio de Salud Pública en apoyo a la vigilancia en salud Pública y la vigilancia de factores de riesgo y del consumo y los tiempos de respuesta.
- **MATRIZ DE CAPACIDAD INSTALADA:** Análisis de la capacidad instalada para definir si se presta un servicio o no, con base en especificaciones técnicas, personal, equipos, suministros y la oportunidad requerida para el procesamiento.

4. RESPONSABILIDADES

Coordinador LDSP: aprobar el presente documento, supervisar el estricto cumplimiento de lo establecido en el mismo.

	GUIA PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS Laboratorio Departamental de Salud Pública	CÓDIGO	MI-GS-GI-147
		VERSION	0
		FECHA DE PROBACION	21/11/2022
		PAGINA	2 de 6

Responsables técnicos y profesionales analistas: cumplir los lineamientos establecidos en el presente documento.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 POLITICA DE REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS.

Es política del Laboratorio de Salud Pública de Santander atender y revisar todas las solicitudes de servicios, ofertas y contratos a que haya lugar, asegurándose que posee la capacidad técnica, administrativa y los recursos de instalaciones, personal, equipos y suministros para cumplir de manera correcta, eficaz y oportuna con las ofertas de servicios que realiza.

5.2 ACTIVIDADES PARA CUMPLIR CON LA POLITICA

- Asegurar que el Laboratorio cuenta con la capacidad instalada, infraestructura, técnica, y operativa para cumplir los requisitos del cliente.
- Informar al cliente o institución cuando alguna de las pruebas a realizar, sean enviadas a otros Laboratorios de referencia (INVIMA, INS) para su procesamiento.
- Informar al cliente el método o procedimiento seleccionado para dar cumplimiento a sus requerimientos.
- Construir una relación Cliente-Laboratorio, basada en principios de confianza, honestidad y transparencia.
- Comunicar al cliente de cualquier desviación en la que incurra el Laboratorio en el análisis y procesamiento de las muestras.
- Comunicar a los responsables técnicos del Laboratorio oportunamente, cualquier observación del cliente antes, durante y al finalizar la prestación del servicio.
- Brindar asesoría y asistencia técnica a los clientes sobre los métodos de análisis avalados, requisitos legales aplicables y sobre la recolección, preservación, empaque y embalaje de muestras, así como la documentación requerida (actas de toma de muestra, fichas de notificación) protocolos aplicables etc.
- Mantener comunicación permanente con el cliente tanto verbal como escrita que sea amable, respetuosa, oportuna, confiable y completa.

	GUIA PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS Laboratorio Departamental de Salud Pública	CODIGO	MI-GS-GI-147
		VERSION	0
		FECHA DE PROBABION	21/11/2022
		PAGINA	3 de 6

- Asegurar la prestación del servicio con integridad operativa, garantizando la imparcialidad de la información y la confidencialidad de los datos a los cuales se tiene acceso.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Realizan el análisis de la capacidad instalada del Laboratorio y los recursos disponibles, para la prestación del servicio de ensayo requerido por el cliente, en la matriz de capacidad instalada	-Responsables técnicos	Matriz de Capacidad Instalada del LSP.
2	Reciben las solicitudes del cliente para identificar sus necesidades, por los diferentes medios a saber: correos electrónicos, telefónicamente, personalmente.	Líder del LSP Responsables técnicos	Correo electrónico
3	Revisan que el ensayo solicitado por el cliente está dentro del dentro del portafolio de servicios del Laboratorio	Responsables técnicos	Portafolio de servicios (MI-GS-RG-449)
4	Verifican que el laboratorio cuenta con la implementación de la metodología requerida para el análisis solicitado por el cliente. Se revisa la normatividad aplicable, metodología aprobada, vigencia de la misma. Si el método es inapropiado o desactualizado, se informa al cliente, para proceder con la prestación del servicio.	Responsables técnicos	Manual de métodos de ensayo documentados por área.
5	Definen el tiempo estimado de entrega de resultados, de acuerdo con el portafolio de servicios y de ser necesario le comunican al cliente cualquier eventualidad que afecte la oportunidad en la entrega. NOTA: El tiempo de entrega de los resultados está sujeto a los aspectos tales como complejidad de los servicios que se ofertan, la capacidad instalada	Responsables técnicos	Portafolio de servicios (MI-GS-RG-449)

 <p>República de Colombia DEPARTAMENTO DE SANTANDER Gobernación de Santander</p>	GUIA PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS Laboratorio Departamental de Salud Pública	CÓDIGO	MI-GS-GI-147
		VERSION	0
		FECHA DE PROBABACIÓN	21/11/2022
		PAGINA	4 de 6

	del Laboratorio, la cantidad de muestras que se reciben y los eventos inesperados fuera de control del Laboratorio, lo cual será comunicado al cliente de forma oportuna.		
6	Comunican al cliente los requisitos normativos aplicables a la toma, recolección, embalaje, envío y recepción de la muestra, condiciones que debe cumplir para el procesamiento de las muestras, según el tipo de análisis y la metodología a utilizar.	Responsables técnicos	Manual de recepción y manejo de muestras. (MI-GS-MA-11)
7	<p>Aceptación de la oferta de servicios.</p> <p>La aceptación de las condiciones técnicas, comerciales y económicas de la oferta cuando media un convenio se realiza siguiendo el procedimiento establecido por la Gobernación de Santander previo al envío de las muestras o en simultáneo al recibirlas en el Laboratorio.</p> <p>Se considera la aceptación de las condiciones expuestas en la oferta, una vez se reciben las muestras en el laboratorio.</p>	Líder Grupo LSP	Convenio/Contrato
8	El Laboratorio notificará al cliente, a la cuenta de correo registrada en la base de datos, cualquier novedad o desviación del contrato, cronograma o la muestra, que se presente durante la realización del análisis.	Responsables técnicos	Base de Datos de las áreas
9	Entrega del informe de resultados mediante correo electrónico en un formato que evita la modificación de la información allí contenida.	Responsables técnicos	Base de Datos de las áreas
10	Atiende las solicitudes e inquietudes del cliente, para asegurar la comprensión del servicio prestado,	Responsables técnicos	Formato Acta (AP-AI-RG-111)

	GUIA PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS Laboratorio Departamental de Salud Pública	CÓDIGO	MI-GS-GI-147
		VERSION	0
		FECHA DE PROBACION	21/11/2022
		PAGINA	5 de 6

	Registre en un Acta las discusiones y observaciones del cliente, así como también los imprevistos que puedan generar retrasos en la oportunidad de entrega de los análisis.		
--	---	--	--

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO/IEC 17025:2017 Requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración.

8. ANEXOS

- Matriz de capacidad instalada del LSP.
- Portafolio de servicios (MI-GS-RG-449)
- Manual de recepción y manejo de muestras. (MI-GS-MA-11)
- Bases de Datos de Laboratorio.
- Formato de Acta (AP-AI-RG-111)

9. CONTROL DE CAMBIOS.

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORO	REVISO	APROBO

 <p>República de Colombia Gobernación de Santander</p>	GUIA PARA REVISION DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS Laboratorio Departamental de Salud Pública	CÓDIGO	MI-GS-GI-147
		VERSION	0
		FECHA DE PROBACION	21/11/2022
		PAGINA	6 de 6

0	29/10/2022	Emisión inicial del documento	LENITH GRANADOS ACUÑA Profesional Universitario Calidad LDSP.	ALBA ROCIO ORDUZ A Líder Grupo LSP GERMAN MARIN C Director de Salud Integral DIEGO SANCHEZ BAEZ Coordinador Grupo de Apoyo a la Gestión y Calidad. CESAR ERNESTO SAENZ ARANDA Director de Planeación y Mejoramiento en Salud.	JAVIER ALONSO VILLAMIZAR SUAREZ Secretario de Salud de Santander
---	------------	-------------------------------	--	--	--