



CORHUILA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL HUILA
Vigilada Mineducación

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR SUJETA A INSPECCIÓN
Y VIGILANCIA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - SNIES 2828

ACUERDO N° 885 de 2024 (12 de diciembre)

**POR EL CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE LABORATORIOS DE ENSAYO DE LA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL HUILA - CORHUILA**

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL HUILA - CORHUILA

En uso de sus atribuciones legales, estatutarias, reglamentarias, y;

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 69 consagra la autonomía universitaria como la prerrogativa que tienen las universidades de definir sus directivas y regirse por sus propios estatutos en concordancia con la Ley;

Que en virtud de la autonomía universitaria establecida en el artículo 29 de la Ley 30 de 1992, las instituciones universitarias se encuentran facultadas para darse y modificar sus estatutos y reglamentos;

Que la Corporación Universitaria del Huila -CORHUILA- es una institución de educación superior de derecho privado, de utilidad común, sin ánimo de lucro, con carácter académico de institución universitaria, sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional, con personería jurídica reconocida mediante Resolución 21000 del 22 de diciembre de 1989, expedida por el mismo ente gubernamental;

Que el Ministerio de Educación Nacional expidió la Resolución 021393 del 14 de noviembre de 2023, ratificando una reforma estatutaria a la Corporación Universitaria del Huila – CORHUILA, estableciendo en el artículo 33 que el Consejo Superior es un órgano de gobierno y dirección, a su turno el, literal c) del artículo 39, señala que es función del citado consejo formular y evaluar periódicamente las políticas y objetivos de la Institución atendiendo los procesos de planeación universitaria, en concordancia con los planes y programas del Sistema de Educación Superior;

Que la misión institucional de CORHUILA busca garantizar la calidad académica y promover la investigación y la innovación como pilares fundamentales de su quehacer universitario;

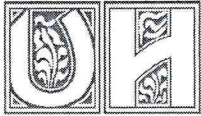
Que los laboratorios de ensayo constituyen un recurso esencial para el desarrollo de actividades académicas, investigativas y de proyección social, ofreciendo a la comunidad académica y al sector externo servicios especializados en diversas áreas del conocimiento;

📍 Sede Quirinal: Calle 21 No. 6 - 01
📍 Sede Prado Alto: Calle 8 No. 32 - 49 PBX: (608) 8754220
📍 Sede Pitalito: Carrera 2 No. 1 - 27 - PBX: (608) 8360699
✉ Email: contacto@corhuila.edu.co - www.corhuila.edu.co

Personería Jurídica Res. Ministerio de Educación No. 21000 de Diciembre 22 de 1989
NIT. 800.107584-2



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL HUILA - CORHUILA
"Diseño y prestación de servicios de docencia, investigación y extensión de programas de pregrado, aplicando todos los requisitos de las normas ISO implementadas en sus sedes Neiva y Pitalito"



CORHUILA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL HUILA
Vigilada Mineducación

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR SUJETA A INSPECCIÓN
Y VIGILANCIA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - SNIES 2828

Consejo Superior. Acuerdo 885 del 12 de diciembre de 2024. Pág. 2

Que es deber de la institución garantizar el cumplimiento de estándares de calidad, eficiencia y sostenibilidad en el funcionamiento de los laboratorios de ensayo, en consonancia con las normativas nacionales e internacionales aplicables;

Que la institución reconoce la importancia de adoptar una política específica que establezca los lineamientos para la gestión, uso, operación, mantenimiento y proyección de los laboratorios de ensayo, asegurando su articulación con los objetivos institucionales;

Que la Rectoría presentó al Consejo Superior la Política de Laboratorios de Ensayo para la Corporación Universitaria del Huila – CORHUILA, la cual define los principios y directrices esenciales que guiarán el funcionamiento de todos los laboratorios de ensayo de CORHUILA, garantizando la infraestructura, condiciones ambientales, equipamiento, metodologías verificadas o validadas y personal competente para la implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, en cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO/IEC 17025 vigente, requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como los acordados con los clientes.

Que el Consejo Superior en sesión ordinaria de fecha 12 de diciembre de 2024, según consta en el Acta 455, al analizar el proyecto de acuerdo presentado, determinó aprobarlo;

Que, en mérito de lo expuesto, el Consejo Superior;

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. Adoptar la Política de Laboratorios de Ensayo de la Corporación Universitaria del Huila - CORHUILA, documento que hace parte integral del presente acuerdo.

ARTÍCULO 2. Comunicar el presente acuerdo a toda la comunidad académica.

ARTÍCULO 3. El presente acuerdo rige a partir de su expedición y deroga las normas que le sean en contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Neiva a los 12 días del mes de diciembre del año 2024.

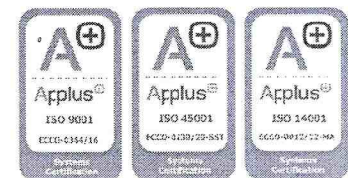

JAIRO TORO RODRÍGUEZ
Presidente


ANDREA PAOLA TRUJILLO LASSO
Secretaria General



📍 Sede Quirinal: Calle 21 No. 6 - 01
📍 Sede Prado Alto: Calle 8 No. 32 - 49 PBX: (608) 8754220
📍 Sede Pitalito: Carrera 2 No. 1 - 27 - PBX: (608) 8360699
✉ Email: contacto@corhuila.edu.co - www.corhuila.edu.co

Personería Jurídica Res. Ministerio de Educación No. 21000 de Diciembre 22 de 1989
NIT. 800.107.584-2



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL HUILA - CORHUILA
"Diseño y prestación de servicios de docencia, investigación y extensión de programas de pregrado, aplicando todos los requisitos de las normas ISO implementadas en sus sedes Neiva y Pitalito"

POLÍTICA DE LABORATORIOS DE ENSAYO
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL HUILA - CORHUILA

Contenido

Presentación	3
1. Antecedentes	4
1.1. Antecedente Internacional	4
1.2. Antecedente Nacional	4
1.3. Antecedente Institucional	6
2. Referente normativo.....	7
2.1. Referente Internacional	7
2.2. Referente Nacional.....	7
2.3. Referente Institucional.....	8
3. Referente Conceptual	8
4. Principios y valores	9
5. Actores, roles e interacciones	10
6. Formulación, seguimiento y evaluación	12
Bibliografía	14

Presentación

La política de los laboratorios de ensayo de la Corporación Universitaria del Huila - CORHUILA establece los principios y directrices esenciales que guiarán el funcionamiento de todos los laboratorios de ensayo de CORHUILA.

Los laboratorios de ensayo desempeñan un papel fundamental en la obtención de resultados técnicos válidos y confiables que son cruciales para la toma de decisiones de los clientes, por ende, es vital asegurar la infraestructura, condiciones ambientales y equipamiento adecuados, así como metodologías debidamente verificadas o validadas y personal competente y comprometido con la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión. Esto, en concordancia con el cumplimiento de los requisitos acordados con los clientes, la norma NTC-ISO/IEC 17025:2017 y demás aplicables, garantizando resultados técnicamente válidos que brinden satisfacción a todas las partes interesadas.

Por lo anterior, la alta dirección, junto con todo el personal de los laboratorios de ensayo se compromete a actuar de manera imparcial, a ser competentes y a operar de manera coherente, para entregar resultados de ensayos válidos, con los más altos estándares de calidad, exactitud y confiabilidad, en cumplimiento de las buenas prácticas profesionales.

El personal de la dirección que tiene la responsabilidad general de los laboratorios de ensayo es el colaborador con cargo de *Coordinador de Laboratorio de Ensayos*. Así mismo, quien cuenta con la responsabilidad, autoridad y los recursos necesarios para que se logren desarrollar las tareas mencionadas en el ítem 5.6 de la NTC-ISO/IEC 17025:2017, es la Rectoría de CORHUILA.

Este documento aplica a los laboratorios de ensayo de CORHUILA, cubriendo tanto los procesos técnicos como administrativos, y abarca a todos los colaboradores, clientes y demás partes interesadas involucradas en la gestión, ejecución y supervisión de los ensayos.

1. Antecedentes

1.1. Antecedente Internacional

La ISO/IEC 17025 vigente es la principal norma internacional que establece los requisitos para la competencia técnica de los laboratorios de ensayo. Esta norma subraya la importancia de mantener la fiabilidad y la trazabilidad de los resultados de las pruebas a través de métodos científicos estandarizados, una de las principales premisas detrás de la operación de los laboratorios de ensayo modernos. Un principio clave en este marco es la gestión de calidad, que se integra con la competencia técnica de los laboratorios.

La evolución de los laboratorios de ensayo está vinculada al proceso de globalización y la necesidad de armonización de normativas técnicas en el comercio internacional. Estas dinámicas señalan la importancia de los laboratorios como agentes de confianza, ya que sus resultados permiten validar productos y procesos en diversos mercados.

La creación del sistema de acreditación de laboratorios, el cual empezó a consolidarse con la fundación de organizaciones como el International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC) y la International Organization for Standardization (ISO), han promovido un enfoque teórico-práctico que considera la coherencia de los sistemas de calidad en diferentes países, lo que fomenta la confianza en los ensayos realizados por laboratorios de distintos países y facilita el comercio global.

A nivel internacional, las universidades han sido fundamentales en el establecimiento y desarrollo de laboratorios de ensayo que no solo sirven para la formación de estudiantes, sino también para la investigación aplicada y la transferencia de tecnología. Los laboratorios de ensayo universitarios son cruciales en áreas como ciencia de materiales, biotecnología, química, ingeniería, agroindustria y medicina, entre otros, siendo articuladores entre la academia y la industria.

1.2. Antecedente Nacional

El Subsistema Nacional de la Calidad – SICAL es un conjunto de instituciones que conforman la infraestructura de la Calidad en Colombia. Desde los ámbitos público y privado lideran actividades y políticas en materia de normalización, reglamentación técnica, acreditación, evaluación de la conformidad, metrología, vigilancia y control.

El Subsistema Nacional de la Calidad está organizado y se rige de acuerdo con las definiciones contenidas en el Decreto 1595 de 2015. Allí se dictan disposiciones

generales y otras específicas en ámbitos como normalización; reglamentación técnica; acreditación; evaluación de la conformidad; metrología científica, industrial y legal; supervisión y control; contacto y notificación en temas como Obstáculos Técnicos al Comercio y Medidas Sanitarias y Fitosanitarias.

El Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) es el ente encargado de acreditar a los laboratorios de ensayo en el país, asegurando que estos cumplan con la NTC-ISO/IEC 17025 vigente. ONAC trabaja en colaboración con el SICAL y es el responsable de la evaluación de la competencia técnica de los laboratorios, brindando confianza a los consumidores, a las industrias y a las autoridades regulatorias.

La implementación de normas como la NTC-ISO/IEC 17025 ha permitido que los laboratorios colombianos puedan ofrecer servicios de alta calidad y validez técnica en sectores como la industria farmacéutica, alimentaria, ambiental y tecnología.

Además, la acreditación de los laboratorios de ensayo facilita el comercio internacional, ya que los resultados de los ensayos realizados en laboratorios colombianos son reconocidos por las autoridades de otros países, garantizando que los productos colombianos puedan cumplir con los estándares internacionales.

En Colombia, las Instituciones de Educación Superior – IES también desempeñan un papel central en el desarrollo de laboratorios de ensayo que contribuyen tanto a la formación académica como a la innovación tecnológica y a la vinculación con la industria. Muchos de estos laboratorios están orientados a áreas como las ciencias básicas, ingenierías, entre otras, para realizar investigaciones científicas y pruebas que pueden ser utilizadas por empresas para validar productos o procesos.

La Universidad Nacional de Colombia (UNAL), una de las principales instituciones académicas del país, cuenta con laboratorios de ensayo dedicados a la investigación científica y a la validación técnica en diversas áreas. En su sede de Bogotá, tiene un Laboratorio de Ensayo de Materiales que realiza pruebas y ensayos para diversas aplicaciones industriales, incluidas pruebas de resistencia de materiales y calidad de productos. Este laboratorio es parte del Sistema de Gestión de Calidad de la universidad, que sigue normativas internacionales, como la ISO/IEC 17025, para asegurar la competencia técnica de los ensayos realizados.

Otra universidad destacada en Colombia es la Universidad de los Andes, la cual ha sido pionera en el establecimiento de laboratorios acreditados bajo la ISO/IEC 17025 para realizar ensayos en colaboración con la industria. Esto les permite ofrecer servicios tanto a nivel académico como comercial, favoreciendo la vinculación universidad-industria y promoviendo la transferencia tecnológica.

Estos antecedentes evidencian la importancia de contar laboratorios acreditados

1.3. Antecedente Institucional

Los laboratorios de prestación de servicio hacen parte de la Corporación Universitaria del Huila – CORHUILA, institución de educación superior de naturaleza privada, organizada como corporación civil de utilidad común, sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida por Resolución No. 21000 del 22 de diciembre de 1989, expedida por el Ministerio de Educación Nacional, con autonomía académica y administrativa; patrimonio independiente; sometida a la Constitución Política de Colombia, a la Ley 30 de 1992 y demás normas aplicables, así como por el Estatuto General de la Corporación.

Como antecedentes institucionales, desde el año 2018, la Institución ha venido realizando inversiones para la puesta en marcha de laboratorios de ensayo, articulados a procesos académicos y de investigación en líneas de biotecnología y agroambiental. De manera cronológica, en el 2018 el laboratorio de biotecnología (sanitario) inicia la prestación de servicios de diagnóstico de enfermedades asociadas al sector piscícola en el marco del convenio de cooperación comercial e investigación celebrado con MOLECULARVET SAS. A partir del año 2023, este mismo laboratorio (sanitario y reproductivo) presta servicios de investigación al sector bovino producto de la ejecución del proyecto del Fondo de Ciencia Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías – SGR; así mismo, el laboratorio agroambiental de suelos, opera desde el año 2023 ofreciendo análisis fisicoquímicos al sector agrícola. Finalmente, el laboratorio agroambiental de aguas, desde el año 2024 inicia la implementación de estándares de calidad para la prestación de servicios en agua potable y de riego. Todo lo anterior, acorde a lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional - PDI 2020-2024, en el que CORHUILA destaca dentro del eje de “Investigación con impacto regional”, la importancia de la “Gestión de laboratorios y de las fincas articulados a procesos de investigación”.

Este enfoque busca no solo fomentar el desarrollo de investigación aplicada, sino también promover la generación de alianzas estratégicas que respondan a las necesidades de los diferentes sectores de la región, en el marco de la sostenibilidad y en la búsqueda permanente de nuevas soluciones a partir de las tecnológicas emergentes.

2. Referente normativo

2.1. Referente Internacional

- ILAC-P9:06/2014. Política de International Laboratory Accreditation Cooperation - ILAC para la participación en actividades de ensayo de aptitud.
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad — Requisitos.
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y vocabulario.
- ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- ISO/IEC 99:2019. Vocabulario internacional de metrología. Conceptos fundamentales, generales y términos asociados (VIM).
- ISO/IEC 17000:2020. Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales.
- ILAC P10:07/2020 International Laboratory Accreditation Cooperation - ILAC . Política de ILAC sobre la Trazabilidad Metrológica de los Resultados de Medición.

2.2. Referente Nacional

- Constitución Política de Colombia, artículos 68 y 69, de la autonomía universitaria.
- Ley 30 de 1992 Ministerio de Educación Nacional.
- Código Penal, Congreso de la República (Ley 599 de 2000), Artículos 194, 308.
- Ley 1581 de 2012 .
- 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.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17025:2017.
- NTC ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- NTC ISO 45001:2018 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ONAC: RAC-3.0-01. Reglas del servicio de acreditación.
- ONAC: CEA-3.0-02. Criterios específicos de acreditación - Trazabilidad metrológica.
- ONAC: CEA-3.0-04. Política para la participación en ensayos de aptitud EA en laboratorios.
- ONAC: RAC-3.0-03. Reglamento de uso de los símbolos de acreditado.

2.3. Referente Institucional

- Estatuto General de la Corporación Universitaria del Huila – CORHUILA, aprobado mediante Resolución 021393 de 2023 del MEN.
- Proyecto Educativo Institucional – PEI (Acuerdo 300 de 2014).
- Plan de Desarrollo Institucional (Acuerdo 601 del 15 de mayo de 2020).
- Código de Ética y Buen Gobierno: Acuerdo 634 del 27 de noviembre de 2020.
- Política de Tratamiento de Información y Datos Personales (Acuerdo 403 de 2016).
- Reglamento de Propiedad Intelectual (Acuerdo 803 de 2023).
- Política de Ciencia, Tecnología e Innovación (Acuerdo 629 del 2020).
- Comité de ética de la investigación y bioética (Acuerdo No. 178 del 2020).

3. Referente Conceptual

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de CORHUILA.

Análisis de puesto de trabajo: técnica útil que permite obtener información para describir en forma sencilla cada uno de los cargos de una organización.

Código de Ética: herramienta que recoge los lineamientos relacionados con su gestión académica, administrativa, financiera y de interrelación con los diferentes grupos de interés planteados en el modelo de Gobierno, de acuerdo con los criterios de ética, igualdad, eficiencia, eficacia, economía, transparencia, integridad e imparcialidad, aprobado por el Consejo Superior.

Calidad: capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.

Entrenamiento: proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos específicos.

Evaluación de desempeño: sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo.

Función: conjunto de tareas y atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de una manera sistemática y reiterada.

Laboratorio de prestación de servicios: es una instalación especializada en la realización de pruebas y análisis técnicos sobre diversos productos, materiales o sustancias. Su función principal es ofrecer servicios de ensayo a terceros, como empresas o instituciones, para evaluar la conformidad con estándares específicos, asegurar la calidad de los productos o cumplir con requisitos legales y normativos. Los laboratorios suelen estar acreditados bajo normas internacionales, como la ISO/IEC 17025 vigente, que garantiza la competencia técnica y la fiabilidad de sus resultados o normas nacionales según corresponda los ensayos a ofrecer.

Manual de calidad: documento que especifica el sistema integral de gestión de una organización.

Objetivo: lo que se busca, o pretende relacionado con el sistema integral de gestión.

Política: intenciones globales y orientación de una organización relativas a un determinado componente, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Responsabilidades: son las que se asumen en la actividad laboral; pueden estar representadas en el manejo de equipos, dinero, maquinaria, personal e información.

4. Principios y valores

La política de los laboratorios de ensayos de CORHUILA enmarca los siguientes compromisos:

Confidencialidad: proteger y no divulgar información privada o sensible a personas no autorizadas; los datos, resultados o cualquier información obtenida durante el desempeño de actividades o análisis son tratados de forma reservada, garantizando que solo los individuos autorizados puedan acceder a ellos, asegurando la confianza de los clientes y el cumplimiento de requisitos legales y normativas.

Imparcialidad: realizar ensayos y emitir resultados de manera objetiva, sin verse influenciado por presiones internas o externas, como intereses comerciales, financieros o personales, asegurando que sean confiables y válidos, y que no se favorezca a ninguna de las partes involucradas, manteniendo la credibilidad del laboratorio y la ausencia de conflictos de interés en todas las actividades de ensayo.

Competencia: brindar a los clientes servicios de ensayos enmarcados en la buena práctica profesional, con personal capacitado y técnicamente competente, cumpliendo con los requisitos legales, reglamentación técnica aplicable, la norma NTC-ISO/IEC 17025 vigente y los requerimientos exigidos por el Organismo Nacional de acreditación de Colombia – ONAC para satisfacer las expectativas y los requerimientos de las partes interesadas.

Operación coherente: mantener altos estándares en sus actividades, realizadas con honestidad y consistencia en todos los aspectos, garantizando la operación coherente, asegurando que los servicios proporcionados y sus resultados sean técnicamente válidos, mediante la implementación y mejora continua de su sistema integrado de gestión.

Pertenencia: reflejados en la apropiación de los fundamentos institucionales que correspondan a satisfacer las necesidades del contexto global.

5. Actores, roles e interacciones

Los laboratorios de prestación de servicios han definido claramente la organización y estructura de gestión, incluyendo su ubicación dentro de la organización matriz y las relaciones entre la gestión, las operaciones técnicas y los servicios de apoyo. Para esto cuenta con un organigrama de la organización, su mapa de procesos y la caracterización de procesos donde se evidencia la ubicación de cada laboratorio dentro de CORHUILA y las relaciones entre la gestión, las operaciones técnicas y los servicios de apoyo:

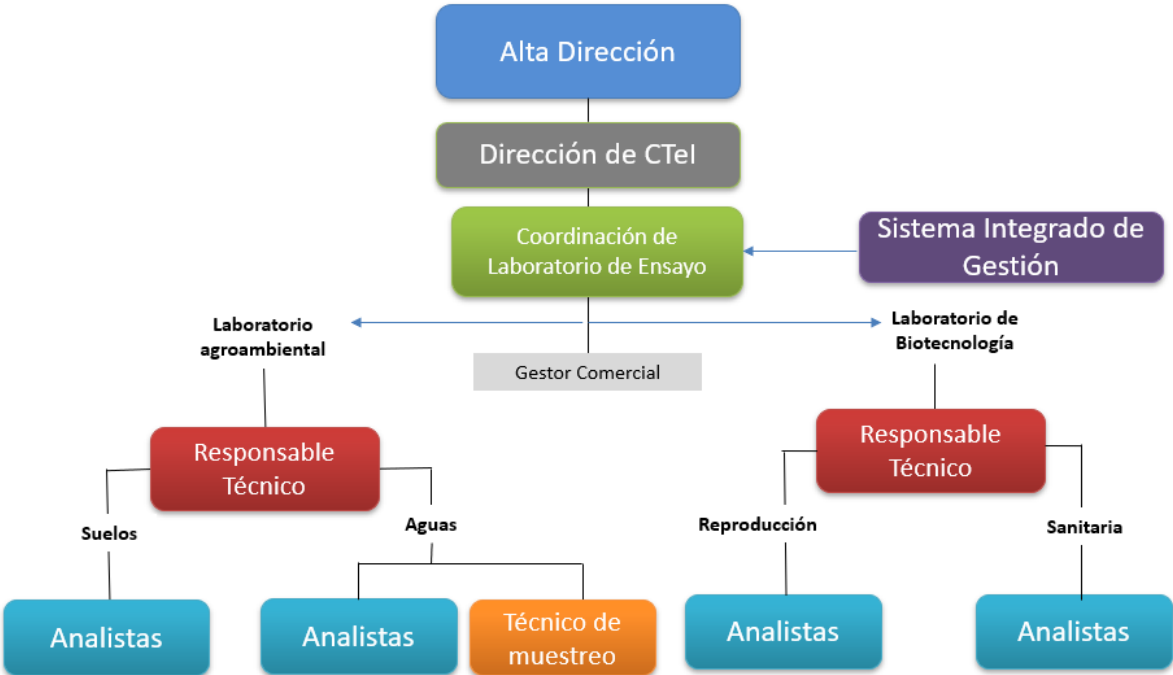


Figura 1. Actores, roles e interacciones

Sistema Integrado de Gestión: responsable de la planificación, desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de los laboratorios basado en la norma NTC-ISO/IEC 17025 vigente y demás requisitos legales, técnicos y reglamentarios aplicables.

Coordinación de laboratorio de ensayo: se encarga de gestionar eficientemente los recursos técnicos, humanos y administrativos para garantizar la calidad y confiabilidad de los servicios ofrecidos. Sus funciones incluyen planificar y supervisar las actividades técnicas, coordinar la atención al cliente, asegurar el cumplimiento de estándares como la ISO/IEC 17025, gestionar equipos y documentación, capacitar al personal, fomentar alianzas estratégicas y promover la mejora continua. Además, actúa como enlace entre el laboratorio, los clientes y otros actores, asegurando una operación sostenible y orientada al desarrollo regional e industrial.

Responsables técnicos de laboratorios: supervisar las actividades técnicas para garantizar la calidad y validez de los resultados, asegurando el cumplimiento de la norma ISO/IEC 17025. Sus funciones incluyen validar métodos, gestionar equipos y condiciones ambientales, capacitar al personal, supervisar la trazabilidad de las mediciones, resolver problemas técnicos y liderar la preparación técnica para auditorías. Además, actúa como enlace técnico con clientes, promueve la mejora continua y asegura la confidencialidad, la ética y la competencia técnica en todas las operaciones del laboratorio.

Analistas: realizar actividades de ensayos siguiendo procedimientos establecidos, asegurando la calidad, trazabilidad y validez de los resultados. Sus funciones incluyen la preparación y manejo adecuado de muestras, operación y mantenimiento de equipos, registro y reporte de datos, gestión de insumos, y cumplimiento de normas de calidad y seguridad. Además, identifica y reporta riesgos, participa en actividades de mejora continua y colabora en proyectos técnicos, contribuyendo al buen funcionamiento del laboratorio y a la confiabilidad de los servicios ofrecidos.

Usuarios: los usuarios internos son los estudiantes, profesores, personal administrativo y egresados de CORHUILA. Los usuarios externos son cualquier persona, natural o jurídica, con interés en solicitar un servicio de los laboratorios de CORHUILA.

6. Formulación, seguimiento y evaluación

Objetivos	Estrategias	Acciones	Responsables	Efectos y/o impactos	Indicadores	Periodicidad	Metas	Resultados	Instrumentos y herramientas
Garantizar la competencia técnica del personal involucrado en la prestación de servicios de laboratorio de ensayos	Evaluar la competencia técnica del laboratorio	Implementar programas de formación para el personal	Coordinación de laboratorios de ensayo	Mejorar el desempeño de las actividades de ensayo	Porcentaje de actividades de formación aprobadas	Semestral	≥ 80%	Personal con competencia técnica	Programa de formación, certificados y/o evaluaciones
		Participar en ensayos de aptitud			Porcentaje de participación en ensayos de aptitud con resultados satisfactorios	Semestral	≥ 80%	requerida para las actividades de laboratorio de ensayo	Informe de ensayos de aptitud
Asegurar la validez técnica de los resultados de ensayos	Determinar actividades de aseguramiento de la validez de los resultados que sean idóneas y factibles de realizar para cada ensayo	Identificar las desviaciones en las actividades de ensayos o requisitos de los clientes	» Coordinador de laboratorio de ensayos » Responsable técnico	» Reprocesos mínimos en las actividades de ensayos » Uso eficiente de los recursos y equipamiento del laboratorio » Reconocimiento de la competencia e idoneidad del laboratorio por parte de sus clientes	Porcentaje de trabajos no conformes inaceptables	Semestral	≤ 20%	Ensayos técnicamente válidos y confiables	Registro de trabajos no conformes
		Solucionar los trabajos no conformes			Porcentaje de trabajos no conformes solucionados del total de trabajos no conforme inaceptables	Semestral	≥ 90%		
		Planificar y ejecutar las actividades de aseguramiento de la validez de los resultados			Porcentaje de actividades de aseguramiento satisfactorias	Trimestral	≥ 90%		
Garantizar que la infraestructura, equipamiento y condiciones ambientales funcionen de manera correcta y contengan trazabilidad metrológica.	Determinar la frecuencia y alcance de los mantenimientos y calibraciones del equipamiento e infraestructura de los laboratorios, de acuerdo con el nivel de uso	Ejecutar cronograma de mantenimiento de infraestructura y equipamiento	» Coordinador de laboratorio de ensayos » Responsable técnico	Infraestructura en buen estado y equipamiento funcionando correctamente Equipamiento con trazabilidad metrológica	Porcentaje de mantenimientos ejecutados	Anual	100%	Infraestructura, condiciones ambientales, equipamiento y personal idóneos para las actividades de laboratorio	»Cronograma de mantenimiento y calibraciones » Informes de mantenimiento y certificados de calibración
		Ejecutar cronograma de calibraciones del equipamiento			Porcentaje de calibraciones ejecutadas	Anual	100%		
Asegurar los recursos necesarios que permitan la	Estimar el presupuesto requerido para la óptima	»Planificar y ejecutar recursos para garantizar la operación continua	» Alta dirección » Dirección de CTel	Operación continua del laboratorio	Porcentaje de presupuesto ejecutado para la vigencia	Anual	≥ 70%	Recursos necesarios para la prestación de	Plan de compras

prestación de los servicios y la operación coherente y sostenible del laboratorio	operación de los laboratorios	del laboratorio	» Coordinación de laboratorio de ensayo		Porcentaje de sostenibilidad del laboratorio	Anual	90%	los servicios y la operación coherente y sostenible del laboratorio	Informe financiero
		» Establecer comunicación con el cliente			Porcentaje de quejas recibidas	Semestral	≤10%		Informe de PQRS y/o encuestas de satisfacción
Asegurar la confidencialidad e imparcialidad de los resultados entregados a los clientes.	Mantener la integridad del sistema de gestión del laboratorio (control de acceso a la información)	» Establecer controles de acceso a la información del laboratorio » Sensibilizar al personal sobre las consecuencias de incumplir con la confidencialidad e imparcialidad de la información del laboratorio	Sistema Integrado de Gestión Coordinación de laboratorio de ensayo	Resultados de ensayos inalterados, íntegros y protegidos de personas ajenas a los laboratorios de ensayos	Riesgos a la confidencialidad e imparcialidad materializados	Semestral	0	Confidencialidad e imparcialidad de los resultados de los clientes salvaguardada	Compromisos de confidencialidad e imparcialidad de cada personal del laboratorio Sistema de gestión del laboratorio implementado y mejorado continuamente

Bibliografía

Decreto 1595 de 2015 [Ministerio de Comercio, Industria y Turismo] *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.* 05 de agosto de 2015.

ICONTEC. (2017). *Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.* (NTC-ISO/IEC 17025:2017).

ICONTEC. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.* (NTC-ISO 9001:2015).

ICONTEC. (2019). *Vocabulario internacional de metrología. Conceptos fundamentales, generales y términos asociados (VIM).* (GTC-ISO/IEC 99:2019).

Organismo Internacional de Normalización. (2020). *Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales.* (ISO/IEC 17000:2020).

Organismo Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.* (ISO 9000:2015).

Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (s.f.). *Acreditación de laboratorios de ensayo.* <https://onac.org.co/servicios/laboratorios-de-ensayo/>

Subsistema Nacional de la Calidad (s.f.). *¿Qué es el SICAL?.* Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. <https://sical.gov.co/index.php/conocenos/#que-es-el-sical>