1. INFORMACIÓN GENERAL

OBJETIVO: Orientar a las personas naturales y jurídicas sobre las condiciones para la prestación de servicios de extensión en el Laboratorio de Análisis Químico y Bromatológico, con el fin de satisfacer sus necesidades y garantizar la seguridad y confiabilidad de los servicios prestados.

ALCANCE: Aplica para la prestación de servicios de extensión en el Laboratorio Análisis Químico y Bromatológico

DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Normatividad Interna:

Circular No. 003 de 2011 del Consejo de Sede de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín: Reglamento de Laboratorios

Normatividad Externa:

1. ISO/IEC 17025:2017. Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

CONDICIONES GENERALES:
Toda solicitud y modificación de prestación de un servicio ofrecido por el laboratorio o solicitado por el usuario deberá ser aprobada por las partes. La aprobación se obtiene por firmas, mensaje electrónico, documento escrito, firma electrónica registrada.

2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Para contribuir con la prestación de un servicio óptimo y eficiente, los usuarios tanto internos como externos, deben tener en cuenta y cumplir los siguientes requisitos:

Solicitud de ensayos y servicios

- Toda solicitud de ensayos deberá registrarse en el formato FAS-001 “solicitud de ensayos”, si la solicitud se efectúa de manera presencial, el personal del Laboratorio podrá diligenciarlo, si requiere enviar las muestras, puede solicitar el formato llamando al número (4)4309034 o escribiendo a la dirección bromatol_med@unal.edu.co. Una vez diligenciado, se debe enviar al correo antes mencionado o si lo prefiere puede enviar una carta con la información de las muestras, los análisis solicitados, la empresa o persona solicitante y el contacto, a las instalaciones del Laboratorio.
- La responsabilidad de la definición de los análisis y servicios solicitados recae en el usuario o en sus asesores.

- Para garantizar que las muestras sean adecuadas para los ensayos es necesario cumplir con las recomendaciones sugeridas por el laboratorio.
- Antes de pagar el valor de los análisis se debe llevar la muestra al laboratorio o comunicarse con el personal del mismo, con el fin de determinar si las metodologías son aplicables a las muestras.
- Los métodos de ensayo, los documentos normativos correspondientes y los rangos de medición de los ensayos que el laboratorio realiza se describen en el FAS-007 "listado de precios" el cual se puede solicitar en el laboratorio o consultar electrónicamente en la dirección "https://cienciasagrarias.medellin.unal.edu.co/laboratorios/analisisquimicoybromatologico/".
- El laboratorio no se hace responsable de los resultados asociados con una toma y manejo de muestras inadecuados.

Recepción de Muestras

- Las muestras sólo se reciben en las instalaciones del laboratorio ubicado en la Carrera 65 No. 59A - 110; Bloque 11, Oficina 116 (Oficina de recepción de muestras), de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m. En caso de una modificación en el horario de atención, se notificará a los usuarios.
- En el instructivo para toma de muestras se describen algunas recomendaciones para la obtención y manejo de muestras, puede solicitarlo al personal del Laboratorio o consultarlo en la dirección https://cienciasagrarias.medellin.unal.edu.co/laboratorios/analisisquimicoybromatologico/
- En caso que, el usuario requiera devolución de la(s) muestra(s) después de entregado el informe de resultados, lo debe informar en el momento de realizar la solicitud de ensayos.
- Las muestras de leche, yogurt, suero de leche o de sangre, productos cárnicos y en general aquellas consideradas perecederas, solo se reciben de lunes a miércoles.

Pago del Servicio

- En el momento de la recepción de la muestra se entregará al usuario, el FAS-010 "costo de Análisis", con el que puede realizar el pago por PSE o en la sucursal Bancolombia de la Universidad (Bloque 16, primer piso) en el horario establecido por dicha dependencia. También se puede pagar en la cuenta corriente de BANCOLOMBIA **Nº 097-036947-54**. En cualquier caso, el pago se debe registrar a nombre de la Universidad Nacional de Colombia con NIT: 899.999.063-3.

  El pago por PSE se realiza de la siguiente forma:

  1. Ingrese a http://www.pagovirtual.unal.edu.co

2. Seleccione Ver catálogo de servicios Sede Medellín
3. En el menú de Servicios de extensión - Servicios de laboratorio, seleccione: Fac. de ciencias agrarias - Laboratorio de Análisis Químico y Bromatológico
4. Diligencie la información del formulario y la tarifa, clic en continuar
5. Seleccione el método de pago> PSE y siga las instrucciones.

En cualquier caso, se debe enviar copia del pago al correo bromatol_med@unal.edu.co

Para la entrega de la factura el usuario deberá estar creado en el sistema financiero QUIPU, para ello se le solicita diligenciar el formato "creación y actualización de terceros". Si es persona natural, enviarlo firmado junto con la cédula y el Rut escaneados, si es persona jurídica, debe adjuntar, además del formato y el RUT, Cámara de Comercio, cédula del representante legal, al correo bromatol_med@unal.edu.co. La creación de terceros se realizará solo una vez o cuando requiera actualización.

- El personal del laboratorio no está autorizado para recibir dinero por el pago de los servicios solicitados.
- En caso de que las muestras requieran preparación, para evitar su deterioro, el laboratorio las recibirá, procesará y conservará hasta que el usuario confirme el pago del servicio.
- Si luego de dos meses (o menos si la muestra es perecedera), de haber ingresado la muestra al laboratorio el usuario no informa el pago del servicio, el laboratorio podrá eliminarla y anular el servicio.
- Si una vez pagado el servicio, el usuario requiere eliminar algún análisis de la solicitud inicialmente realizada, el valor correspondiente a este, quedará como un saldo a favor (no habrá devolución de dinero). Si por el contrario, requiere incluir un análisis adicional y la solicitud está marcha, se incluirá como una adición una vez recibido el comprobante respectivo del pago; si los resultados de la solicitud ya fueron impresos, corresponderá a un nuevo servicio que implicará todo el proceso desde la codificación de la muestra.

Manejo de Muestras

- Las muestras en retención resultantes de los ensayos se almacenarán en el laboratorio por un período de dos (2) meses siempre y cuando no sean perecederas, si lo son, se conservarán según el tipo de muestra, el tiempo que garantice que no existe alteración en sus características nutricionales. Una vez transcurrido este tiempo el laboratorio dispondrá de ellas.

- Si el usuario lo requiere, el laboratorio le devolverá las muestras o los recipientes que las contienen, para ello debe informarlo en el momento de la recepción de las mismas.

Informe de Resultados

- Después de recibir el comprobante de pago, el Laboratorio dispone de 15 días hábiles para la entrega de los resultados. Sí el comprobante de pago se recibe en horas de la tarde, se contarán los 15 días a partir de la mañana siguiente.
- Los informes de resultados se generarán en papel y se entregarán al usuario solicitante, o a quien él autorice en la casilla "contacto" de la solicitud de ensayos. La entrega puede hacerse en formato físico o por mensaje electrónico. En esta última opción, los resultados de análisis bromatológicos, se enviará firmados y escaneados, se remitirá en formato pdf.
- Los informes de los resultados no estarán acompañados de interpretaciones o recomendaciones.
- Una vez impreso el informe de resultados, el usuario tiene plazo de 1 mes (dependiendo de si la muestra de ensayo es o no perecedera) para solicitar aclaraciones al respecto. Si el usuario solicita repetir un análisis y el nuevo resultado obtenido es similar al primero, se cobrará como un nuevo servicio, si el valor obtenido es diferente, el laboratorio asume el costo del análisis. El laboratorio dispone de ocho (8) días hábiles para reportar el resultado de la repetición.
- Los informes de resultados en físico se guardarán por un año máximo, si pasado este tiempo, el usuario no los reclama, el Laboratorio dispondrá de ellos. En caso de requerir una copia del resultado, deberá solicitarla al coordinador del laboratorio, solo se le entregará a la persona autorizada y tendrá un costo de $5.000 (Ver pago del servicio).

Declaración de conformidad

- Cuando el cliente requiera una declaración de conformidad con una especificación o norma técnica aceptada por el ente de control de la matriz a ensayar o por una entidad autorizada para emitir dicha especificación, debe comunicar al laboratorio la especificación o norma.
- De acuerdo con la especificación o norma se definirá la regla de decisión para el caso particular de común acuerdo entre el cliente y el laboratorio.
- Para emitir una declaración de conformidad con base en una especificación o norma, se requiere estimar la incertidumbre en la medición para la muestra en particular, por consiguiente el cliente deberá solicitar y pagar el análisis por triplicado con el fin de obtener la información necesaria para realizar los cálculos correspondientes.

- En el momento de pactar el servicio, se registrará en la solicitud de ensayos si se requiere declaración de conformidad y la especificación relacionada.
- En el informe de resultados se indicará en una nota, la norma o especificación definida para la declaración de conformidad y la regla de decisión, "**conforme"** o "**no conforme"** con dicha norma o especificación.