

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 5962  
10 ABR 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. 2653 DE 2016 Y SE ESTABLECEN LAS POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y/O CALIBRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO BASADOS EN LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2005**

El rector de la Universidad del Quindío en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, especialmente las conferidas por la Ley 30 de 1992, el artículo 38° del Acuerdo del Consejo Superior No. 005 de febrero 28 de 2005, y

**CONSIDERANDO:**

Que los artículos 67 y 209 de la Carta Política establecen que la educación es un servicio público que tiene una función social, cuyo objeto primordial es garantizar la prevalencia del interés general dando cumplimiento a las finalidades del Estado, siendo deber del mismo asegurar su prestación eficiente.

Que el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia, establece: *"Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos de acuerdo con la Ley. La Ley establecerá un régimen especial para las universidades del Estado"*.

Que la Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el servicio público de educación superior, define que las Universidades del Estado en su naturaleza jurídica sean "Entes Universitarios Autónomos" enmarcados dentro de un régimen especial, y faculta a las universidades para organizar sus propios regímenes de acuerdo con las directrices que para el efecto establece la referida Ley.

Que la misma Ley 30 de 1992, en sus artículos 28 y 57 ratifica los conceptos de autonomía y régimen especial de las universidades estatales u oficiales, las cuales estarán vinculadas al Ministerio de Educación en lo que se refiere a políticas y planeación del sector educativo. El carácter especial del régimen de las universidades estatales u oficiales, comprenderá la organización y elección de directivas, del personal docente y administrativo, el sistema de las universidades estatales u oficiales, el régimen financiero, el régimen de contratación y control fiscal y su propia seguridad social en salud, de acuerdo con esta.

Que el rector según el numeral 10 del artículo 38 del Acuerdo del Consejo Superior No. 005 del 28 de febrero de 2005, *"Estatuto General"*, puede adoptar los procedimientos apropiados de planeación, organización, dirección, ejecución, evaluación y control de las actividades de la institución, en concordancia con el Plan de Desarrollo Institucional.

Que el rector, conforme sus funciones, según el numeral 13 del artículo 38 del Acuerdo del Consejo Superior No. 005 de 2015, podrá expedir los actos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Institución, de acuerdo con la normatividad vigente.

Que la Universidad del Quindío en su Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025 enmarcado dentro de la visión institucional, ha establecido el Eje Estratégico Universidad Integradora y en el pilar *"Integradora con el entorno, referentes y caracterizaciones"*

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 5962  
10 ABR 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. 2653 DE 2016 Y SE ESTABLECEN LAS POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y/O CALIBRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO BASADOS EN LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2005**

*definidas” define los referentes externos “Fortalecer la capacidad institucional, aprovechar y promover la capacidad de ofertar servicios, proveer suficiente capacidad de repuesta frente a fenómenos de globalización”. Así mismo se determinó como objetivo estratégico de gestión creativa 4, en la meta 4.3 “certificar el 50% de las pruebas que se oferten en los laboratorios de servicios de extensión de la Universidad”.*

Que la Resolución de Rectoría No. 2055 del 27 de julio de 2016 integra la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 “*Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración*” dentro del sistema integrado de gestión de la Universidad del Quindío. Esta norma establece que los laboratorios que se comprometan a implementar los requisitos de ésta, deben definir la organización y la estructura de gestión del laboratorio, su ubicación dentro de la organización madre, y las relaciones entre la gestión de calidad, las operaciones técnicas y los servicios de apoyo, especificando la responsabilidad, autoridad e interrelación de todo el personal que dirige, realiza, o verifica el trabajo que afecta la calidad de los ensayos. Así mismo, define que se debe contar con personal directivo que tenga, independientemente de toda otra responsabilidad, la autoridad y los recursos necesarios para desempeñar sus tareas, incluida la implementación, el mantenimiento y la mejora del sistema de gestión, así como las políticas de calidad del laboratorio.

Que los laboratorios de la Universidad del Quindío apoyan las actividades de docencia e investigación y llevan a cabo convenios de extensión con entidades públicas y privadas. Además, se encuentran en proceso de acreditación bajo el estándar internacional de requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración asegurando la calidad de sus ensayos y calibraciones con la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005,

Que se deben mantener y actualizar las políticas de gestión de los laboratorios para asegurar la calidad de los resultados de los ensayos y/o calibraciones.

Que se estableció un plan de mejoramiento con la necesidad de ajustar las políticas contenidas en la Resolución de Rectoría No. 2653 de 2016 por medio de la cual se definen las políticas del Sistema de Gestión de los Laboratorios de Ensayo y/o Calibración de la Universidad del Quindío basados en la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005

Que, en consideración a lo anterior, se hace necesario establecer nuevamente las políticas de gestión de los laboratorios bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 y derogar la Resolución de Rectoría No. 2653 de 2016.

Que las actividades que garantizan el aseguramiento de la calidad de los resultados en los laboratorios de ensayo y calibración facilitan el reconocimiento mutuo por parte de laboratorios externos.

V. n. 1  


RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 5962  
10 ABR 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. 2653 DE 2016 Y SE ESTABLECEN LAS POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y/O CALIBRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO BASADOS EN LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2005**

Que se hace necesario establecer la Política de Calidad la cual guiará las acciones vinculadas al Aseguramiento de la Calidad en Laboratorios de ensayo y calibración. Que la Política de Calidad muestra los compromisos que se asumen a efectos de garantizar el cumplimiento de los requisitos pactados y satisfacer al cliente.

Que, por lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Derogar la Resolución de Rectoría No. 2653 de 2016, por medio de la cual se establecen las Políticas del Sistema de Gestión de los Laboratorios de Ensayo y/o Calibración de la Universidad del Quindío, basados en la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2005.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Establecer las Políticas del Sistema de Gestión de los Laboratorios de Ensayo y/o Calibración de la Universidad del Quindío acorde con lo establecido en la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2005, así:

**POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y DERECHOS DE PROPIEDAD DEL CLIENTE.**

Durante la ejecución de las actividades que se realizan en los laboratorios de ensayo y/o calibración de la Universidad del Quindío, se garantiza a nuestros clientes la confidencialidad e integridad de la información que nos suministran y que se maneja para la realización de los ensayos y/o calibraciones, conservando siempre las buenas prácticas laborales y preservando la seguridad de toda la información surgida de éstas, de acuerdo con las políticas de transparencia y anticorrupción nacionales, al "M.EDS-04.INT.02 Instructivo manejo información" y a lo estipulado en el "M.EDS-04.F.03 Registro Compromiso de confidencialidad". La información vinculada y resultante de los ensayos y/o calibraciones es de propiedad exclusiva del cliente y se conservará de acuerdo con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental aprobada.

**POLÍTICA DE COMPETENCIA, JUICIO O INTEGRIDAD OPERATIVA.**

La Universidad del Quindío asegura a través del cumplimiento de los perfiles del personal establecidos en las resoluciones de reconocimiento de los laboratorios, que el personal que labora en los laboratorios de ensayo y/o calibración tiene la competencia técnica necesaria para llevar a cabo las actividades propias y asegurar la calidad de los ensayos y/o calibraciones.

Además, la alta dirección asegura que el personal que labora en los laboratorios y emite resultados se rige por la "Resolución de Rectoría No. 1693 de 2016 Reglamento Interno de Trabajo", actúan de acuerdo con lo estipulado en la Resolución No. 2467 de 2016 "Actualización del Código de Ética y el Código de Buen Gobierno" y se encuentra libre de

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 5962  
10 ABR 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. 2653 DE 2016 Y SE ESTABLECEN LAS POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y/O CALIBRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO BASADOS EN LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2005**

cualquier presión interna o externa que pueda disminuir la competencia técnica, la imparcialidad, el juicio o la integridad operativa en todos los niveles y se compromete a tomar las medidas necesarias para asegurar que los controles establecidos en la M.EDS-04.F.01 Matriz de Conflictos de Interés, son eficaces.

**POLÍTICA DE CALIDAD DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y/O CALIBRACIÓN.**

Las direcciones técnicas de los laboratorios de la Universidad el Quindío, están comprometidas con las buenas prácticas profesionales y la calidad de los ensayos y/o calibraciones ofertados a los clientes. El personal está altamente comprometido con el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales, internos y de la organización; así como con la mejora continua de la eficacia de los servicios y del Sistema de Gestión basado en la norma internacional NTC-ISO/IEC 17025:2005. Toda la documentación manejada al interior de los laboratorios es dada a conocer debidamente, para garantizar el cumplimiento de los requisitos aplicables y la implementación de las políticas y procedimientos que hacen que nuestros laboratorios sean reconocidos a nivel regional.

**POLÍTICA DE REVISIÓN DE LOS PEDIDOS, OFERTAS Y CONTRATOS.**

Los laboratorios de ensayo y/o calibración de la Universidad del Quindío, revisan los pedidos, ofertas y contratos que soportan la ejecución de un ensayo y/o calibración siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía de Servicio al Cliente de los Laboratorios (M.EDS-04.G.01), con la cual se aseguran los requisitos del cliente, la capacidad física, financiera, legal, técnica, metodológica, y tecnológica del laboratorio, para cumplir con lo pactado con el cliente. Así mismo, aseguran que la comunicación se haga siempre de forma transparente y efectiva para la definición y consentimiento oportuno de los requisitos y métodos utilizados por parte de los laboratorios.

**POLÍTICA DE COMPRAS DE SERVICIOS Y SUMINISTROS.**

Los servicios y/o suministros requeridos para la prestación de los servicios en los laboratorios de ensayo y/o calibración de la Universidad del Quindío se adquieren de acuerdo con el Procedimiento de Compras (A.GF-03.01). A través de este se garantiza que los proveedores tienen experiencia en el sector, cumplen con tiempos de entrega óptimos, con insumos/servicios de calidad y demás criterios de aceptación definidos por cada laboratorio. Los suministros, reactivos y materiales que afecten la calidad de los trabajos realizados en el laboratorio, se inspeccionan o verifican al ingresar para asegurar el cumplimiento de las especificaciones de calidad del laboratorio. Los proveedores críticos se evalúan de acuerdo con A.GF-03.03 "Procedimiento Evaluación de Proveedores" para asegurar que su desempeño sea óptimo y conforme las necesidades del laboratorio. El almacenamiento se realiza de forma segura y controlada.

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 5962

10 ABR 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. 2653 DE 2016 Y SE ESTABLECEN LAS POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y/O CALIBRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO BASADOS EN LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2005**

#### **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE QUEJAS.**

Los laboratorios de ensayo y/o calibración de la Universidad del Quindío, garantizan la satisfacción del cliente durante la prestación de los servicios y tienen a disposición de éstos, mecanismos de comunicación como el telefónico, personal o escrito, para el establecimiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, de acuerdo con lo estipulado en M.EDS-04.G.01 "Guía de Servicio al Cliente de los Laboratorios". Los laboratorios, a través de la implementación de acciones correctivas y de mejora, aseguran el trámite oportuno y ofrecen soluciones adecuadas a cada proceso.

#### **POLÍTICA DE CONTROL DE TRABAJOS DE ENSAYO Y/O CALIBRACIONES NO CONFORMES.**

Los laboratorios de ensayo y/o calibración de la Universidad del Quindío aseguran que el trabajo de ensayos y/o calibraciones no conformes es detectado y tratado de acuerdo con lo establecido en el "Procedimiento Control de Trabajos de Ensayos y/o Calibraciones No Conformes" (M.EDS-04.01) a fin de asegurar la mejora continua, conservar la confianza de nuestros clientes internos, externos y/o partes interesadas y minimizar las posibilidades de ocurrencia de las deficiencias o no conformidades.

#### **POLÍTICA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

A través de la implementación del "E.GAC-02.02 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora" del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad del Quindío, se ratifica la confiabilidad y calidad de los ensayos y/o calibraciones realizadas en los laboratorios con la detección, implementación y tratamiento de no conformidades, trabajos no conformes, desvíos de las políticas y procedimientos del sistema y de las operaciones técnicas de laboratorios.

#### **POLÍTICA DE NECESIDADES DE FORMACIÓN.**

En los laboratorios de ensayo y/o calibración de la Universidad del Quindío se cuenta con personal capacitado y confiable para la ejecución de los procedimientos y la realización de las actividades propias de estos. Para fortalecer el personal técnico, profesional y sustituto, se programan actividades internas y externas que complementan su formación y mejoran sus aptitudes de acuerdo con las necesidades de cada laboratorio, los resultados de las evaluaciones de desempeño, auditorías, entre otras. Así mismo, se realiza evaluación de la eficacia de las acciones de formación implementadas.

**ARTÍCULO TERCERO.** El Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por la política, objetivos de calidad, manual de calidad, documentación (procedimientos, instrucciones, formatos y demás que se requieran para el funcionamiento normal de los laboratorios) y cuatro procedimientos obligatorios establecidos en el Sistema Integrado de Gestión: guía y procedimiento para la elaboración y control de la información documentada; acciones

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 5962

10 ABR 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. 2653 DE 2016 Y SE ESTABLECEN LAS POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y/O CALIBRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO BASADOS EN LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2005**

correctivas, preventivas y de mejora; auditorías internas de calidad y revisión por la dirección.

**ARTÍCULO CUARTO.** Adoptar el manual de calidad y documentación del Sistema de Gestión de Calidad en los laboratorios de ensayo y calibración, los cuales deberán aplicarse por lo funcionarios y contratistas en la ejecución de sus respectivas funciones.

**Parágrafo:** Corresponde a todos los directores técnicos de los laboratorios, velar por la aplicación y actualización de los documentos cuando las circunstancias así lo ameriten, por razones de cambio normativo o por mejoramiento de la Gestión de Laboratorios.

**ARTÍCULO QUINTO.** Toda modificación o actualización del Manual de Calidad y documentos adoptados mediante la presente resolución, con el propósito de mejorarlos, deberá cumplir con la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2005 o sus versiones posteriores, atendiendo lo establecido en E.GAC-02.01 "Guía y procedimiento para la elaboración y control de la información documentada del Sistema Integrado de Gestión del Sistema Integrado de Gestión" y ser comunicados a cada uno de los responsables y grupos de trabajo de los laboratorios.

**ARTÍCULO SEXTO.** Designación de representante de la alta dirección ante el sistema de gestión de calidad de los laboratorios:

El vicerrector de Extensión y Desarrollo Social o su delegado, será el representante de la Alta Dirección para la implementación, mantenimiento, autocontrol y acreditación del Sistema de Gestión de Calidad de los laboratorios según la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2005, con las siguientes funciones y responsabilidades:

- Mantener el compromiso con el cumplimiento de la Política de Calidad de los laboratorios.
- Asegurar que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de los laboratorios, considerando la eficacia del sistema de gestión.
- Realizar, anualmente, la revisión del sistema de calidad y asegurar que se mantiene su integridad cuando se planifican e implementan cambios en este.
- Comunicar a la organización, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios.
- Asegurar que las dependencias de la Universidad del Quindío como Compras y Suministros, Área de Mantenimiento y demás centros de apoyo o quien haga sus veces, cumplan sus funciones esenciales en relación con la satisfacción de necesidades de los laboratorios.
- Asegurar los recursos necesarios para el correcto desarrollo de las actividades de los laboratorios y la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad.
- Todas las demás funciones que le sean asignadas por norma legal o autoridad competente.

RECTORÍA  
RESOLUCIÓN No. 5962

10 ABR 2019

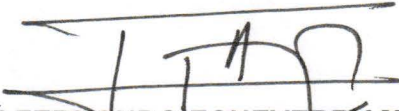
POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. 2653 DE 2016 Y SE ESTABLECEN LAS POLÍTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y/O CALIBRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO BASADOS EN LA NORMA NTC-ISO/IEC 17025:2005

**ARTÍCULO SÉPTIMO.** La presente Resolución rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación y deroga en su integridad la Resolución de Rectoría N° 2653 de 2016, así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

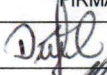
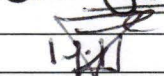
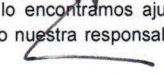
**ARTÍCULO OCTAVO.** Por ser un acto administrativo de carácter general, contra la presente Resolución no procede recurso alguno, de conformidad con lo indicado en el Artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Armenia, a los 10 ABR 2019



JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO  
Rector

| NOMBRES Y APELLIDOS |                                 | FIRMA                                                                                 |
|---------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Proyectó            | Diana Milena Cardona Lindo      |  |
| Revisó              | Néstor Jairo Zapata Gil         |  |
| Revisó              | Andrea Gómez Escudero           |  |
| Revisó              | Jorge Humberto Torres Hernández |  |
| Aprobó              | Luis Fernando Polanía Obando    |  |

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y soportes (de ser el caso) y lo encontramos ajustado en términos técnicos y administrativos; así como a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del Rector de la institución.