


aoxlab	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión: 7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos.



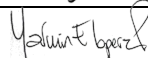
AOXLAB S.A.S

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión:7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

DOCUMENTO CONTROLADO


PROC-GC-004 Procedimiento de revisión de pedidos, ofertas y contratos.

Copia controlada No. : 1


	Nombre	Puesto o función	Firma	Fecha
Elaboró:	Darío Pardo Pardo	Director de Validaciones		2025-06-05
Revisó:	Angela P. Patiño Pérez	Directora calidad		2025-06-10
Aprobó:	Yasmín Eliana Lopera Pérez	Gerente		2025-06-17
Localización del documento:	Plataforma SGC			

Control de Cambios

Estado	Fecha de inicio de vigencia	Revisión	Descripción del cambio realizado	Realizó	Revisó	Aprobó
Obsoleto	2017/08/01	1	Ninguno (versión original).	MEAC	YELP	YELP
Obsoleto	2020-09-01	2	Adecuación del esquema, adición de criterios específicos e ítem de cooperación con el cliente.	AYRA	DPP	YELP
Obsoleto	2020-04-29	3	Se establece la directriz que el laboratorio no emite resultados parciales	AYRA	DPP	YELP
Obsoleto	2021-06-02	4	Se hace referencia al procedimiento para la determinación de la capacidad instalada	AYRA	DPP	YELP
Obsoleto	2023-03-21	5	Se hace referencia al enlace de solicitud de servicio FOR-GC-004	AYRA	DPP	YELP


	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión:7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

Obsoleto	2024-09-02	6	Se incorpora consideraciones para ofrecer el alcance flexible de acreditación.	AYRA	APPP	YELP
Vigente	2025-06-17	7	Se incorporan los requisitos relacionados con la solicitud de servicios de certificación de acuerdo con la norma ISO 17065:2012	DPP	APPP	YELP

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión:7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

ÍNDICE

1.	OBJETIVO Y ALCANCE.....	5
1.1	Objetivo.....	5
1.2	Alcance.....	5
2.	DEFINICIONES Y NOTACIONES.	5
2.1.	Definiciones.....	5
2.2.	Notaciones.....	5
3.	REFERENCIAS.	6
4.	DESARROLLO.	7
4.1.	Definición de requisitos.....	7
4.1.1.	Servicios de laboratorio.	7
4.1.2.	Servicios de certificación.....	10
4.2.	Revisión del contrato.	10
4.3.	Gestión de Pedidos y Contratos Bajo el Alcance Flexible (servicios de laboratorio).....	12
4.4.	Revisión en trabajos subcontratados.	13
4.5.	Desviaciones al contrato.....	15
4.6.	Modificaciones al contrato.	15
4.7.	Cooperación con el cliente.	15
5.	RESPONSABILIDADES.	16
5.1.	Director de Calidad.....	16
5.2.	Líder de Laboratorio.....	16
5.3.	Analistas y Auxiliares de Laboratorio.	16
5.4.	Director Comercial.....	16
5.5.	Director Técnico.....	16
5.6.	Director de Certificaciones.	16
5.7.	Auxiliar administrativo.	16
6.	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	16
7.	ANEXOS.....	17

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión: 7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

1.1 Objetivo.

Describir las acciones a seguir para realizar la revisión de los pedidos, las ofertas y los contratos del Laboratorio, conforme los requisitos establecidos por las normas ISO/IEC 17025:2017 [1] e ISO/IEC 17065:2012 [3].

1.2 Alcance.

Aplica para todo el personal de la compañía, tanto técnico como administrativo, que interactúa con el cliente en la definición de pedidos, ofertas y contratos por los servicios prestados.

2. DEFINICIONES Y NOTACIONES.

2.1. Definiciones.

Documento [2].

Información y su medio de soporte.

Ensayo/prueba [2].

Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.

Manual de la calidad [2].

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Procedimiento [2].

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Sistema de gestión de la calidad [2].

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

2.2. Notaciones.

Para propósitos de este documento, se hacen las siguientes consideraciones:


“**Laboratorio**”: se refiere a la empresa AOXLAB S.A.S

“**Compañía**”: se refiere a la empresa AOXLAB S.A.S

“**Organización**”: se refiere a la empresa AOXLAB S.A.S


“**Servicios**”: para referir a los servicios de ensayo que el Laboratorio ofrece.

“**Ítem**”: se refiere a objetos o materiales bajo ensayo

	<p align="center">Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos</p> <p align="center">AOXLAB S.A.S</p>	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión: 7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

3. REFERENCIAS.

- [1] ISO/IEC 17025:2017 General requirements for the competence of testing and calibration laboratories / Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
- [2] ISO 9001 :2015 Quality management systems — Requirements Systemes de management de la qualité — Exigences.
- [3] ISO/IEC 17065 :2012 Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión:7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

4. DESARROLLO.

El proceso de solicitud de servicios de laboratorio comienza con la cotización del servicio, este proceso está documentado en el PROC-GC-013. Para iniciar el proceso de prestación del servicio, el Laboratorio considera importante contar con:

- Diligenciamiento del formato FOR-GC-004 solicitud de servicio Excel o enlace (<https://www.analitica-aoxlab.com/analitica/forms/ordenservicio/frordser.php>), revisión de pedidos, ofertas y contratos
- Orden de compra (si el solicitante dispone de ella)

Una vez se recibe esta documentación en el laboratorio junto con la muestra se procede al ingreso de muestra.

Para solicitar servicios de certificación de productos, procesos o servicios, el cliente debe diligenciar al formato FOR-GC-112 – Formato de solicitud de servicios de certificación y adjuntar los soportes relacionados con la información allí consignada. Dichos soportes pueden adjuntarse de manera física o a través de medios electrónicos, correo electrónico o una carpeta compartida en la nube.


4.1. Definición de requisitos.

4.1.1. Servicios de laboratorio.

A fin de asegurar que los requisitos del cliente son claramente definidos (análisis requeridos, ensayo a realizar, metodología a emplear, límite de detección y cuantificación necesario, tiempo de entrega de resultados, etc.) y comprendidos por ambas partes; se solicita y registra la siguiente información:

- ❖ Descripción y características del ítem bajo servicio (incluye información técnica).
- ❖ Análisis o ensayos solicitados,
- ❖ Condiciones Particulares Requeridas para Realizar los Análisis y/o Ensayos, cantidad de muestra,
- ❖ Regla de decisión a emplear (documentada desde la cotización de servicio)
- ❖ Otros requeridos (ejem. Condiciones de ingreso de la muestra)

Para este propósito se utiliza el formato: FOR-GC-004 “Formato de solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos”.

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión:7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

NOTA: es necesario darle a conocer al cliente, que el laboratorio no realiza la entrega de resultados parciales. Esto se le da a conocer en el registro de cotización, el cual se realiza en el formato FOR-GC-014

Es responsabilidad del área comercial, asegurar que toda cotización enviada al cliente este acompañada del enlace FOR-GC-004 "Formato de solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos".

El líder comercial y/o los auxiliares comerciales son los encargados de contactarse con el cliente y verificar las necesidades de este, si el servicio es aceptado el cliente deberá diligenciar el formato FOR-GC-004 "Formato de solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos". Todo servicio solicitado debe contar inicialmente con una oferta previamente enviada por el área comercial.


Es necesario que las muestras se acompañen del formato de solicitud de análisis (FOR-GC-004) indicado el enlace en la cotización en el que quede bien identificado el origen de estas, las referencias para su posterior identificación y los análisis solicitados. Así mismo cualquier requerimiento adicional de interés para el cliente debe ser relacionado en el campo de observaciones de este formato. Si no se diligencia y hace llegar el correspondiente registro en el formato FOR-GC-004 no se atenderán reclamaciones correspondientes a modificación de nombres, lotes, fechas y/o información de la muestra.

AOXLAB transcribirá a la plataforma para el manejo de resultados, exactamente la información del cliente y de la muestra registrada en el FOR-GC-004 al informe de resultados.

El Líder Comercial y el director técnico (cuando se requiera su aprobación), lleva a cabo las actividades descritas en este documento.

Cuando al cliente no le sea posible proporcionar esta información, el Laboratorio lo auxilia indicándole la mejor opción posible para realización del servicio, dentro de sus alcances establecidos y con base a la información proporcionada o investigada.

El Laboratorio AOXLAB se compromete, a utilizar los procedimientos y/o métodos identificados en la oferta y a mantener los recursos necesarios para su realización o de lo contrario si el método indicado por el cliente no es el apropiado para la realización del ensayo, el área comercial le indicara al cliente por medio de correo electrónico cual es el método apropiado para la matriz. Los criterios tenidos en cuenta para seleccionar los métodos son: el alcance del método, el informe de validación del método, el límite de cuantificación y/o detección requerida por el cliente, la matriz a ensayar, la tecnología disponible para realizar el ensayo y la capacidad analítica del laboratorio, la cual se

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión:7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

determina, de acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento PROC-GC-027 Procedimiento para la determinación de la capacidad instalada y control de actividades.


Una vez que se definan y comprendan los requisitos del cliente registrado en la cotización, si en el plazo de 24 horas, no se obtiene ninguna respuesta, se dará por aceptada la oferta. El Laboratorio comprueba que los requisitos del cliente puedan ser satisfechos con las capacidades técnicas y los recursos con que cuenta (incluido equipo, personal con experiencia, instalaciones, etc.), estos requisitos se verifican y documentan en el formato FOR-GC-004. La verificación es realizada por el auxiliar de laboratorio, líder comercial y director técnico, y definido en los puntos 12,13,14,15,16,17 y 18 del FOR-GC-004. Si fuera necesario realizar desviaciones o limitaciones al servicio ofrecido, se le notifica al cliente una vez se recibe la muestra y la solicitud de servicio diligenciada con sus requerimientos específicos.

El método por emplear debe ser aceptado por el cliente y el Laboratorio. Se le notifica al cliente si el servicio ofrecido cuenta con acreditación o no. Esta información se incluye en la cotización y/o contrato enviado al cliente, utilizando el formato FOR-GC-014 "Formato de cotización de servicios ofrecidos.

Si al momento de cotizar el servicio o al verificar la solicitud de servicio el cliente sugiere el uso de un método no adecuado, obsoleto o fuera de su alcance, el Laboratorio entabla comunicación por medio de correo electrónico con el cliente para aclarar que lo solicitado pudiera no ser lo más indicado para su servicio y ofrecerle alternativas, de existir. Se debe dejar copia de todos los correos con el cliente.

Cuando el cliente solicite una declaración de conformidad con una especificación o norma para ensayo (por ejemplo, pasa (no pasa, dentro de tolerancia/fuera de tolerancia), se deben definir claramente la especificación o la norma y regla de decisión. La regla de decisión se elabora de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento PROC-TC-176 Procedimiento para la evaluación y la toma de decisiones relacionadas con la declaración de conformidad de ítems de ensayo y es comunicada al cliente a través de la cotización de servicio. Esta es y esta es aceptada por el cliente al momento de aprobar la cotización, a menos que sea inherente a la especificación o a la norma seleccionada.

Así mismo, cualquier diferencia entre el pedido u oferta y el contrato es resuelta antes de iniciar el análisis. El contrato o la oferta debe ser aceptable para el cliente y para el laboratorio, para evitar impactos en los resultados y en el trabajo del laboratorio.

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión: 7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

4.1.2. Servicios de certificación.

Además de la información general relacionada con el solicitante y con el propósito de garantizar que los requisitos del cliente sean claramente establecidos y entendidos, el cliente debe registrar la siguiente información en la solicitud de servicios, empleando el formato FOR-GC-112:


- Información sobre el producto, sistema o persona a certificar
- Tipo de certificación solicitada (producto, sistema de gestión, persona, etc.).
 - Norma(s) o esquema(s) de certificación bajo los cuales se solicita la certificación
 - Alcance de la certificación solicitado: descripción del producto, proceso, servicio, competencia o sitio a certificar.
 - Número de sitios o instalaciones incluidas (si aplica).
 - Información sobre subcontratación o servicios tercerizados relevantes.
 - Información sobre procesos clave o tecnologías utilizadas.
- Datos sobre el personal y recursos
 - Número de empleados en total y en el alcance solicitado.
 - Idioma(s) en los que debe llevarse a cabo la auditoría o evaluación.
 - Turnos de operación (si aplica).
 - Contacto(s) técnico(s) para coordinación de auditoría/evaluación.
- Datos operativos relevantes
 - Horarios de operación.
 - Ciclos de producción o calendario de actividades relevantes para planificar la auditoría.
 - Información sobre temporadas de baja o alta actividad.
 - Historial de auditorías internas o inspecciones recientes (si aplica).

Nota: El tipo de información solicitada al cliente puede variar dependiendo del alcance de certificación solicitado.

4.2. Revisión del contrato.


Los contratos para la prestación de servicios de laboratorio serán acordados con el cliente de manera escrita (FOR-GC-004) y se mantienen registros de las revisiones realizadas y acuerdos en las carpetas mensuales recibidas, archivadas y custodiadas en el organizador de calidad (Archivo SGC).

Para la prestación de servicios de certificación debe celebrarse y registrarse un acuerdo de certificación, acorde con las disposiciones vigentes en el código de comercio y la superintendencia de industria y comercio. Este contrato debe ser suscrito por la gerencia

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión:7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

de AOXLAB S. A. S. y el representante legal del solicitante. Este contrato, además de las condiciones comerciales para la realización del servicio debe incluir los siguiente:

- Una declaración de que el cliente siempre cumple con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica el organismo de certificación.
- En el caso en el cual la certificación se aplica a la producción en curso, debe contener una declaración de que el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto.
- La obligatoriedad por parte del cliente de tomar todas las medidas necesarias para
 - realizar la evaluación y la vigilancia (si se requiere), incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes;
 - investigar las quejas;
 - la participación de observadores, si es aplicable;
- el cliente hace declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación;
- el cliente no utiliza su certificación de producto de manera que ocasione mala reputación para el organismo de certificación, y no hace ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada;
- inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente deja de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación incluyendo la devolución de los documentos de la certificación y cualquier otra medida que se requiera;
- si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación;
- al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumple con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación;
- Una declaración de que el cliente cumple con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto;
- el cliente conserva un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone tales registros a disposición del organismo de certificación cuando se le solicita,

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión:7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

- el cliente toma las acciones adecuadas con respecto a las quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación y documenta las acciones realizadas;
- el cliente informa al organismo de certificación, sin retraso, acerca de los cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación, entre ellos:
 - la condición legal, comercial, de organización o de propiedad,
 - organización y gestión (por ejemplo, directivos clave, personal que toma decisiones o personal técnico),
 - modificaciones en el producto o en el método de producción,
 - direcciones de contacto y sitios de producción,
 - cambios importantes en el sistema de gestión de la calidad.

La solicitud de certificación y los respectivos soportes serán revisados por el director de Certificaciones o quien el designe, con el propósito de verificar que:


- La información suministrada por el solicitante es completa, clara y exacta.
- Se define el alcance de la certificación solicitada
- La compañía tiene la competencia y la capacidad para llevar a cabo la actividad de certificación
- Que la organización cuenta con los recursos necesarios para realizar las diferentes actividades de certificación.
- Resolver cualquier diferencia de entendimiento conocida entre el AOXLAB S. A. S. y el cliente, incluyendo el acuerdo con respecto a las normas u otros documentos normativos;

Una vez establecido que la empresa está en capacidad de prestar el servicio, el área comercial realizará la respectiva cotización y en caso de aceptarse, se seguirá el proceso de formalización del contrato, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento PROC-GC-013.

4.3. Gestión de Pedidos y Contratos Bajo el Alcance Flexible (servicios de laboratorio)

El laboratorio debe considerar la flexibilidad del alcance acreditado durante la revisión de pedidos, ofertas y contratos, siguiendo estos lineamientos:

- **Presentación del Concepto de Alcance Flexible:** Introducir el concepto de alcance flexible a los stakeholders para asegurar su comprensión y aceptación.
- **Evaluación de la compatibilidad del Alcance Flexible:** Antes de aceptar un pedido o firmar un contrato, se debe evaluar si el servicio solicitado puede ser cubierto dentro del alcance flexible de la acreditación. Esto incluye verificar que el


	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión: 7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

nuevo método, matriz, analito o cualquier otra modificación propuesta se encuentra dentro de los límites de flexibilidad aprobados por ONAC.

- **Definición clara de alcances y limitaciones:** En la oferta de servicios, se debe indicar claramente si el ensayo o análisis propuesto está cubierto por el alcance flexible. Describir cualquier limitación específica que pueda aplicar, asegurando que el cliente comprende las capacidades y restricciones asociadas con el uso del alcance flexible.
- **Actualización de documentos contractuales:** Los contratos y acuerdos con los clientes deben incluir cláusulas que reflejen la flexibilidad del alcance del laboratorio, indicando que se pueden realizar adaptaciones dentro de los límites establecidos. Esto puede incluir la incorporación de nuevas matrices o métodos de ensayo durante la vigencia del contrato, siempre y cuando estén dentro del alcance flexible.
- **Propuesta de Flexibilidad:** Identificar áreas donde se puede aplicar flexibilidad, como nuevos métodos, materiales o parámetros. Asegurar que estas propuestas sean validadas y verificadas por el equipo técnico del laboratorio.
- **Notificación a ONAC:** Informar a ONAC sobre los cambios propuestos y obtener su aprobación antes de implementar nuevas metodologías o parámetros.
- **Implementación:** Aplicar los nuevos métodos y parámetros aprobados en las operaciones del laboratorio.
- **Comunicación y aprobación de cambios:** Si durante la ejecución del contrato surgen nuevas necesidades del cliente que requieren el uso del alcance flexible, estos cambios deben ser comunicados y aprobados por el cliente. El laboratorio debe garantizar que dichos cambios estén documentados y que el cliente sea informado de cualquier impacto en los resultados o en la metodología utilizada.
- **Monitoreo y control:** supervisar continuamente la efectividad y conformidad de los métodos aplicados.
- **Registro y trazabilidad:** Todos los pedidos, ofertas y contratos que involucren el uso del alcance flexible deben ser registrados de manera que se asegure la trazabilidad de las decisiones y las modificaciones realizadas. Este registro debe estar disponible para auditorías internas y para la revisión por parte de ONAC.

4.4. Revisión en trabajos subcontratados.

Para la prestación de servicios de laboratorio, AOXLAB S. A. S. subcontratará servicios externamente cuando:

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión:7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

- El laboratorio tenga los recursos y competencias para llevar a cabo las actividades, sin embargo, por razones imprevistas no tiene la capacidad de llevarlas a cabo en parte o totalmente.
- Cuando el laboratorio no tenga los recursos o la competencia para llevar a cabo las actividades.

El laboratorio se asegura de que los servicios suministrados externamente, que afectan las actividades del laboratorio, sean adecuados y utilizados únicamente cuando estos servicios:

- Están previstos para la incorporación a las actividades propias de laboratorio;
- Se suministran, parcial o totalmente, directamente al cliente por el laboratorio, como se reciben del proveedor externo;
- Se utilizan para apoyar la operación del laboratorio.


Si el Laboratorio va a subcontratar parte o la totalidad del servicio, entonces la revisión del contrato incluye el trabajo subcontratado. Así mismo, este servicio es aprobado por el cliente desde la cotización de servicio. La selección de los proveedores para subcontratación de servicios se realiza teniendo en cuenta las condiciones previstas en el procedimiento PROC-GC-005 Procedimiento de vinculación de proveedores, protección de datos personales, selección y compra de servicios y suministros clave.

En lo relacionado con la prestación de servicios de certificación, AOXLAB S.A.S. podrá contratar externamente actividades de evaluación únicamente con organismos que cumplan con los requisitos pertinentes establecidos en las normas internacionales aplicables, de acuerdo con el alcance del servicio solicitado y conforme a lo especificado en el esquema de certificación o en otros documentos normativos relevantes.

- Para la ejecución de ensayos, el organismo contratado debe cumplir con los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025.
- Para actividades de inspección, debe cumplir con los requisitos de la Norma ISO/IEC 17020.
- Para auditorías de sistemas de gestión, debe cumplir con los requisitos de la Norma ISO/IEC 17021.

La contratación de personal externo no se considera una actividad contratada externamente en este contexto, ya que se relaciona con la gestión del recurso humano propio de la organización.

AOXLAB S.A.S. conserva la responsabilidad total y final sobre las actividades contratadas externamente, asegurando que estas se ejecuten de acuerdo con los mismos criterios de competencia, imparcialidad y cumplimiento que se aplicarían si fueran realizadas internamente.

	<p align="center">Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos</p> <p align="center">AOXLAB S.A.S</p>	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión: 7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

4.5. Desviaciones al contrato.

Cuando existan desviaciones al contrato, la compañía notifica inmediatamente al cliente y re-confirma su aceptación. en todo caso las desviaciones solicitadas por el cliente no pueden tener impacto sobre la integridad de la empresa y sobre la validez de los resultados de las actividades contratadas.


4.6. Modificaciones al contrato.

Si una vez que ha iniciado un servicio, por alguna causa de fuerza mayor, se debe modificar el contrato inicial, se registran las adecuaciones realizadas al contrato, incluidas las nuevas revisiones, estas deben ser previamente autorizadas por ambas partes: AOXLAB S. A. S. y cliente. En caso de ser necesario, se notifica inmediatamente al personal afectado de los cambios realizados.

4.7. Cooperación con el cliente

AOXLAB S. A. S. coopera con los clientes o con sus representantes para aclarar las solicitudes de estos y para realizar seguimiento al desempeño del laboratorio en relación con el trabajo realizado. Esta cooperación puede incluir, pero no está limitada a;

- Proporcionar acceso razonable a las áreas pertinentes del laboratorio para presenciar actividades de laboratorio específicas del cliente;
- Preparar, embalar y enviar ítems de ensayo que necesite el cliente para propósitos de verificación.

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión: 7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

5. RESPONSABILIDADES.

5.1. Director de Calidad.

Asegurar la aplicación del presente documento.

5.2. Líder de Laboratorio.

Asegurar la aplicación del presente documento por el personal subordinado o supervisado.

5.3. Analistas y Auxiliares de Laboratorio.

Aplicar el presente documento.

5.4. Director Comercial.

Informar al cliente las desviaciones y/o modificaciones al contrato cuando aplique
Solicitar al cliente el diligenciamiento del FOR-GC-004
Mantener al cliente informado de todo lo relacionado con la prestación del servicio

5.5. Director Técnico.

Realizar la revisión de capacidades del laboratorio para la prestación del servicio
Autorizar la subcontratación de servicios cuando aplique
Evaluar y aceptar y/o rechazar las desviaciones al contrato

5.6. Director de Certificaciones.


Revisar la información relacionada con la solicitud de servicios de certificación
Evaluar si la empresa tiene la competencia para prestar los servicios de certificación
Autorizar la subcontratación de servicios cuando aplique
Evaluar y aceptar y/o rechazar las desviaciones al contrato

5.7. Auxiliar administrativo

Realizar orden de compra para subcontratación de servicios cuando aplique
Seleccionar proveedores para subcontratación cuando aplique

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- FOR-GC-004 "Formato solicitud de servicios, revisión de pedidos, ofertas y contratos.
- FOR-GC-014 "Formato de cotización de servicios ofrecidos".
- FOR-GC-112 "Formato de Solicitud de servicios de certificación".
- PROC-GC-013" Procedimiento de Gestión Comercial".

	Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos AOXLAB S.A.S	Identificación: PROC-GC-004
		Revisión: 7
		Inicio de vigencia: 2025-06-17

- PROC-GC-027 "Procedimiento para la determinación de la capacidad instalada y control de actividades"
- PROC-GC-005 "Procedimiento de vinculación de proveedores, protección de datos personales, selección y compra de servicios y suministros clave"

7. ANEXOS.

No aplica