

ANEXO GUÍA DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS

GERENCIA

Actividades

- Asegurar que el Laboratorio sea una entidad con responsabilidad legal ante las autoridades competentes y la sociedad en general.
- Comunicar, y asegurar su comprensión, al personal del Laboratorio la norma ISO/IEC 17025:2017, los clientes y las autoridades competentes, revisiones por la dirección
- Establecimiento de políticas y procedimientos para la administración de los recursos del Laboratorio, responsabilidad de la acción administrativa
- Explicación de la coordinación y la supervisión general de la empresa de acuerdo a los estatutos y las disposiciones legales, y con sujeción a las órdenes e instrucciones de la Asamblea de Accionistas.

Procedimientos

- PROC-GC-013 Procedimiento gestión comercial
- PROC-GC-004 Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos
- PROC-GC-014- Procedimiento de inducción, reinducción, supervisión y evaluación del personal

Líder de calidad

Actividades

- Implementar la norma ISO 17025/2017, mantener, difundir y hacer respetar el Sistema de gestión de la calidad del Laboratorio.
- Coordinar y promover actividades de mejora al sistema de gestión del Laboratorio, incluidas acciones correctivas y preventivas
- Sistematizar y controlar la documentación existente como la que se genere por nuevos requerimientos del SGC
- Supervisar la correcta ejecución de los encargados de procesos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas de calidad y control del producto no conforme

Procedimientos

- PROC-GC-006 Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme
- PROC-GC-007 Procedimiento de acciones correctivas
- PROC-GC-008 Procedimiento de acciones preventivas
- PROC-GC-003 Procedimiento de control de documentos y registros
- PROC-TC-007 Procedimiento para la programación de calibración de equipos del Laboratorio

Director técnico

Actividades

- Inducción sobre como dirigir, coordinar y liderar los diferentes procesos técnicos del laboratorio: calidad, servicio al cliente, análisis, microbiología, entre otros.
- Asegurar la supervisión de personal, su competencia y que trabaje de acuerdo con el sistema de gestión del Laboratorio.
- Autorización del personal para el uso y manipulación de equipos y realización de ensayos
- Interpretar, evaluar y autorizar los informes de resultados que genere el Laboratorio, incluidas opiniones e interpretaciones.
- Desarrollar, validar y asegurar el uso de métodos adecuados para los servicios del Laboratorio, dentro de su alcance en conjunto con el líder de laboratorio.
- Pautas para dirigir, coordinar y apoyar los diferentes proyectos de investigación de la empresa.
- Responsabilidad por las operaciones técnicas en el laboratorio

Procedimientos

- PROC-GC-011 Revisiones por la dirección
- PROC-TC-010 Procedimiento de aseguramiento de la calidad de los resultados generados por el Laboratorio
- PROC-TC-011 Procedimiento de ensayo
- PROC-TC-001 Procedimiento para identificar necesidades de formación del personal y para proporcionarla
- PROC-GC-002 Procedimiento para evitar intervenir en actividades que puedan disminuir la confianza del Laboratorio

Líder de laboratorio

Actividades



- Asegurar que el personal técnico del Laboratorio comprende y sigue el sistema de calidad del Laboratorio
- Apoyar en el cumplimiento del procedimiento pedidos, ofertas y contratos del Laboratorio
- Desarrollar, validar y asegurar el uso de métodos adecuados para los servicios del Laboratorio, dentro de su alcance en conjunto con la dirección técnica.
- Asegurar la calidad de los resultados generados por el Laboratorio.

Procedimientos



- PROC-TC-012 Procedimiento de validación o confirmación de método de ensayo químico (analítico)
- PROC-GC-002 Procedimiento para evitar intervenir en actividades que puedan disminuir la confianza del Laboratorio
- PROC-TC-010 Procedimiento de aseguramiento de la calidad de los resultados generados por el Laboratorio

Analistas

Actividades



- Identificar acciones correctivas, preventivas, de mejora y trabajos no conformes concernientes a su rol.
- Realizar muestreos, ensayos y validaciones, operar los equipos del Laboratorio de acuerdo a los procedimientos de uso.
- Ejecución de los protocolos para el análisis microbiológico, fisicoquímico y antioxidante de muestras externas e internas bajo las condiciones establecidas
- Elaborar protocolos con base en las normas nacionales e internacionales para la implementación de nuevas metodologías y procedimientos dentro del laboratorio

Procedimientos



- PROC-GC-006 Procedimiento de atención de quejas y trabajo no conforme
- PROC-GC-007 Procedimiento de acciones correctivas
- PROC-GC-008 Procedimiento de acciones preventivas
- PROC-TC-010 Procedimiento de aseguramiento de la calidad de los resultados generados por el Laboratorio
- PROC-TC-012 Procedimiento de validación o confirmación de método de ensayo químico (analítico).
- PROC-TC-011 Procedimiento de ensayo
- PROC-TC-008 Procedimiento de aseguramiento de integridad de las muestras bajo servicio
- PROC-TC-015 Procedimiento preparación de muestras

Aux. laboratorio

Actividades



- Recepción, ingreso, identificación y almacenamiento de muestras
- Verificar y actualizar periódicamente los inventarios de material de laboratorio, reactivos, consumibles y activos fijos
- Mantener las condiciones de higiene del material, áreas, equipos y superficies utilizados para las diferentes actividades del laboratorio
- Registro de condiciones ambientales (temperatura, Humedad) del laboratorio en los formatos correspondientes
- Registro mensual de las verificaciones intermedias de los equipos del laboratorio

Procedimientos



- PROC-TC-008 Procedimiento de aseguramiento de integridad de las muestras bajo servicio
- PROC-GC-004 Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos
- PROC-TC-026 Procedimiento de limpieza y desinfección de material de vidrio del laboratorio
- PROC-TC-031 Procedimiento de limpieza y desinfección para la planta física, equipos, ambientes y material del laboratorio
- PROC-TC-005 Procedimiento de verificaciones intermedias de equipo del Laboratorio

Líder comercial

Actividades

- Negociar la solicitud de servicios, pedidos, ofertas y contratos del Laboratorio con el cliente.
- Generar las cotizaciones solicitadas por los clientes
- En caso de ser requerido, establecer negociación con subcontratistas del Laboratorio
- Obtener retroalimentación del cliente sobre los servicios ofrecidos.
- Mantener una búsqueda constante de nuevos clientes y mercados
- Concretar los diferentes canales comerciales, la estructura, tamaño y rutas
- Establecer políticas de precios junto a la gerencia

Procedimientos

- PROC-GC-004 Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos
- PROC-GC-013 Procedimiento de gestión comercial
- PROC-GC-016 Procedimiento de recepción de llamadas

Call center

Actividades

- Identificar y registrar las necesidades de los clientes en el CRM.
- Proporcionar información diversa al cliente de acuerdo con su requerimiento
- Dar solución inmediata a la solicitud presentada por el cliente telefónicamente

Procedimientos

PROC-GC-016 Procedimiento de recepción de llamadas

Aux. Administrativo y contable

Actividades

- Abrir carpeta para los clientes nuevos y mantener actualizado el registro de clientes.
- Elaborar las facturas de ventas y gestionar su debida entrega a los clientes
- Ejecutar las órdenes de compra de suministros y servicios que coloque la gerencia
- Contabilizar todas las transacciones de la compañía de acuerdo a las orientaciones dadas por el Contador.
- Elaborar conciliaciones bancarias mensuales.
- Controlar el vencimiento de las cuentas por cobrar y realizar la gestión de cobro y recaudo respectivos.
- Atender la comunicación telefónica y por correo electrónico que requieran los clientes buscando información sobre los servicios del laboratorio.
- Recibir a los visitantes y dar a conocer las condiciones de ingreso al laboratorio

Procedimientos

- PROC-GC-004 Procedimiento solicitud de servicio, revisión de pedidos, ofertas y contratos
- PROC-GC-005 Procedimiento de vinculación de proveedores, protección de datos personales, selección y compra de servicios y suministros clave
- PROC-GC-012 Procedimiento para controlar el acceso de visitantes a las instalaciones

AIO

Actividades

- Presentar estado financiero solicitado por gerencia
- Digitar documentación contable en el software de la empresa AIO
- Calcular y generar los recibos para pago de los impuestos
- Llevar contabilidad bajo norma Colombiana y NIIF

