



ANALIZAR LABORATORIO FISICOQUIMICO LTDA

MONITOREO Y CONSULTORIA

NIT. 826.000.346-1



IDEAM

LABORATORIO ACREDITADO

NTC-ISO/IEC 17025
Resolución 0400 de 2022
Resolución 1027 de 2024

1. IDENTIFICACION

Oferta No: CEA16446-26

Nombre	MUNICIPIO DE PAIPA	Fecha de Cotización	2026/02/18
CC o NIT	891801240	Contacto	Jorge Edwin Lopez Torres
Dirección	CR 22 25 14		
Ciudad	Paipa	Teléfono (098)	7 850 131

De acuerdo a su solicitud y agradeciendo la oportunidad de ofrecer nuestros servicios, se presenta a continuación oferta Técnica y Económica para análisis de agua para consumo humano.

2. CARACTERÍSTICAS DEL MUESTREO

Tipo:	Simple	Fecha:	Segun acuerdo	Naturaleza:	M N.A.
Duración:	N/A	Frecuencia:	N/A	Cantidad:	80
Sitio muestreo:	Acueductos en municipio de Paipa				
Realizado Por:	Analizar Ltda.				

3. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

CODIGO	DESCRIPCION	EXPRESION	METODO	LCM	CANT	SUB TOTAL	TOTAL
K-0249	ANALISIS DE AGUA TRATADA RESO 2115/07				80	310.000	24.800.000
K-0122	ANÁLISIS EN CAMPO (A)						
K-0010	Cloro Residual	mg Cl ₂ /L	Colorimétrico del DPD	0,1			
K-0043	pH (A)	Unidades de pH	SM 4500-H ⁺ B	4,00			
K-0123	ANÁLISIS EN LABORATORIO						
K-0002	Alcalinidad Total (A)	mg CaCO ₃ /L	SM 2320 B	4,00			
K-0023	Dureza Total (A)	mg CaCO ₃ /L	SM 2340 C	3,00			
K-0057	Turbidez (A)	UNT	SM 2130 B	0,80			
K-0025	Fosfatos	mg PO ₄ ³⁻ /L	SM 4500 - P B D	0,04			
K-0038	Nitratos	mg NO ₃ ⁻ /L	Salicilato de Sodio, Analisis de aguas J. Rodier Numeral 7.38.1	0,35			
K-0039	Nitritos	mg NO ₂ ⁻ /L	SM 4500-NO ₂ ⁻ -B	0,020			
K-0012	Cloruros (A)	mg/L	SM 4500-Cl ⁻ B	6,00			
K-0026	Fluoruros (A)	mg/L	SM 4500 F B, D	0,10			
K-0052	Sulfatos (A)	mg/L	SM 4500-SO ₄ ²⁻ E	4,00			
K-0864	Aluminio Total (A)	mg/L	SM 3500-Al B	0,10			
K-0021	Dureza Cálrica (A)	mg CaCO ₃ /L	SM 3500-Ca B	3,00			
K-0035	Hierro Total (A)	mg/L	SM 3500-Fe B	0,10			
K-0013	Color Aparente	UPC	SM 2120 C	1,98			
K-0098	Coliformes totales	UFC/100 cm ³	SM 9222 J				
K-0533	E. Coli	UFC/100 cm ³	SM 9222 J				
K-0286	Desplazamiento de personal técnico a 40 acueductos en dos epocas del año				80	172.500	13.800.000
No hay alcance para item capacitaciones							

Observaciones

Son: Cuarenta y Cinco Millones Novecientos Treinta y Cuatro Mil, Pesos con 00/100 * * * * *

* * * * *

Valor	\$38.600.000
Dto%	\$0
Flete	
Sub Total	\$38.600.000
IVA	19% \$7.334.000
Total Cotización	\$45.934.000

4. REFERENCIAS LEGALES Y DOCUMENTALES

ANALIZAR LTDA. cumple con todos los requisitos para realizar análisis de agua para consumo humano exigidos en el artículo 27 del decreto 1575 de 2007. ANALIZAR LTDA participa en el programa de interlaboratorio PICCAP, liderado por el Instituto Nacional de Salud, con base en ello, el Ministerio de la Protección Social, ha autorizado la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano, mediante Resolución N° 1598 de 2025. ANALIZAR LTDA. tiene implementado un sistema de gestión de calidad, acorde con lo dispuesto en la norma ISO 17025:2017, además participa en las pruebas de evaluación



de desempeño desde Abril del 2003, lo anterior le permite estar acreditado ante el IDEAM, según Resolución de extensión 1027 (2024/09/24) (Ver parámetros acreditados pagina www.ideam.gov.co)

5. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Validez de la oferta Hasta: 2026/05/18	Entrega del Informe de resultados 6 Días hábiles después de ingreso de muestras a laboratorio
	Almacenamiento de muestras 8 Días a partir de la fecha de recepción.

Forma de pago: **De contado para entrega de informes mediante cobro por factura**

Analizar Ltda, desplaza equipos de campo calibrados y personal profesional idóneo para efectuar las actividades descritas, suministrando adicionalmente con carácter devolutivo, neveras, recipientes adecuados y esterilizados para todas caracterizaciones solicitadas.

Para ejecutar los trabajos propuestos, se dispone de un grupo conformado por profesionales con experiencia en el área de la Ingeniería Química y Ambiental, Técnicos en monitoreo y análisis, bajo la Dirección técnica de Tatiana Zea, Ingeniera Química.

Los informes de resultados de ensayos se entregan firmados por un profesional en Ingeniería Química con matrícula profesional y/o un Microbiólogo, como responsables de los mismos.

Si el cliente desea conservar sus muestras debe solicitarlas al laboratorio antes de que se cumpla el plazo de descarte.

Los días hábiles corresponden de Lunes a Viernes, no incluyen sábados, domingos ni festivos.

Analizar Ltda, no es responsable de la obtención ni del transporte de las muestras cuando este servicio no es cotizado ni efectuado por Analizar Ltda y el cliente autoriza a realizar el análisis de las muestras bajo las condiciones en que son recibidas en el laboratorio. **La adecuación y la accesibilidad a los sitios de muestreo está a cargo del cliente.**

Analizar Ltda, garantiza la protección de la confidencialidad y de los derechos de propiedad que los clientes tienen sobre su información y sus resultados, mediante lo establecido en el Protocolo Interno de confidencialidad, imparcialidad y conflictos de intereses (PT-O-16). El cliente se compromete a no ejercer presiones indebidas sobre el laboratorio y su personal con la intención de modificar los resultados del trabajo.

Durante la prestación del servicio el cliente puede interponer las quejas que considere, expresar su opinión sobre los servicios de Analizar Ltda y aclarar sus inquietudes, a través del correo electrónico gestordecualidadanalizar@gmail.com o el celular 312 665 51 27.

Los servicios ofrecidos NO incluyen asesoría técnica.

Si existe cualquier inconformidad se elaborará una nueva oferta de ser necesario.

Si el cliente acepta esta oferta puede: firmar al final de la oferta y enviar una copia al laboratorio, elaborar un contrato de trabajo u orden de servicios o enviar una carta de aceptación en que haga referencia al número de oferta.

Los ensayos ofrecidos son realizados siguiendo el Standard Methods versión 2023.

La aceptación de esta oferta implica que el cliente está de acuerdo con todas las condiciones descritas, incluyendo que las muestras se analicen por los métodos indicados.

Tener en cuenta que la cotización especifica las variables que están Acreditadas indicándose con (A). En caso de requerir todas las variables acreditadas, es necesario informar por escrito a Analizar Ltda, para evaluar si se encuentra dentro del alcance del laboratorio y en consecuencia realizar el respectivo ajuste a la cotización inicial. "En el alcance de la acreditación de Analizar Ltda. se tiene la medición de la variable Oxígeno Disuelto para medición directa con equipo con electrodo de luminiscencia (SM 4500 O H) la cual se ejecuta en campo y adicionalmente medición de Oxígeno disuelto por modificación de azida mediante titulación en laboratorio (SM 4500 O C), para lo que se realiza la respectiva fijación en campo. La aplicación del método en el muestreo estará sujeta a disponibilidad del equipo, por lo que se reportará en la sección de Análisis en Campo o en Laboratorio según se haya ejecutado."

Si su oferta incluye ensayo de microbiología para *Listeria*, *Salmonella*, *Vibrio Cholerae*, *Staphylococcus Aureus c.p.*, *Bacillus Cereus* tenga en cuenta que resultado reportado es presuntivo y si se obtiene un resultado positivo, Analizar Ltda., es obligatorio la realización de prueba confirmativa en laboratorio subcontratado, lo que ocasionará un ajuste en costo de la cotización inicial. Cuando la oferta incluya análisis de Giardia y Cp, Huevos de Helminto ó Enterococos y la muestra es tomada por cliente debe ser entregada en laboratorio unicamente los dias lunes a miércoles de 7:00 am a 12:00 m. **No** se recibe muestras para estas variables los demás días de la semana.

El contratante asumirá los costos de los retrasos en los que se incurrirá durante el muestreo, por causas ajenas a Analizar Ltda. (\$30.000 por hora adicional a tiempo cotizado de cada trabajador) y adicionalmente, pagar todos los costos que genere un nuevo desplazamiento.

Para la declaración de conformidad en ANALIZAR LTDA., se aplica la regla de decisión de aceptación simple acorde con lo establecido en el protocolo interno de Informes de resultados (PT-O-12) y el numeral 4.2.1. de la Guía ILAC G8:09/2019., en la que el Laboratorio y el cliente acuerdan que un resultado es conforme cuando el valor obtenido incluyendo la incertidumbre de medición asociada al mismo, se encuentre dentro de los límites de aceptación de la especificación acordada o en caso contrario de rechazarlo (no conforme). Si el resultado se encuentra en el límite establecido por la norma de aceptación, se determina que el riesgo de que este fuera del límite de tolerancia es del 50%. Si estos criterios no se ajustan a sus requerimientos, se acordará una regla de decisión entre las partes y se acompañará a la aceptación de la oferta.

De acuerdo a las responsabilidades de Analizar Ltda. como laboratorio articulado a las Red Nacional de Laboratorios (RELAB), una vez obtenidos los resultados de las muestras de interés en salud pública, en caso de presentar incumplimientos se procederá a informar a la entidad encargada de realizar la respectiva inspección y vigilancia (Secretaría de Salud Departamental), en cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 de la resolución 1619 de 2015, artículo 23 de la resolución 1229 de 2013 y la herramienta de verificación de estándares de calidad en salud pública para laboratorios de análisis físicoquímico y microbiológico de aguas y alimentos del Ministerios de Salud y Protección Social.



ANALIZAR LABORATORIO FISICOQUIMICO LTDA

MONITOREO Y CONSULTORIA

NIT. 826.000.346-1



IDEAM

LABORATORIO ACREDITADO

NTC-ISO/IEC 17025
Resolución 0400 de 2022
Resolución 1027 de 2024

Oferta No: CEA16446-26

Se queda atento a cualquier aclaración necesaria

Cordialmente,

CLAUDIA YANETH AMEZQUITA RUEDA

Para el envío de informes de resultados diligencie la siguiente información:

Oferta aceptada por: (Firma del usuario si contrata los servicios de ANALIZAR Ltda.)

Nombre: _____

Documento: _____ **Fecha:** _____

Firma: _____

	COTIZACIÓN AGUA		Código: GC-FO-02	Fecha de Aprobación: 15/08/2019	
			Versión: 01	Pág: 1 de 1	
COTIZACION N. AG-010-2026					
Cliente:	ALCALDIA MUNICIPIO PAIPA BOYACÁ				
Atención:	GERMAN RICARDO CAMACHO	Fecha solicitud :	20/01/2026		
Teléfono	3209336049	Fecha cotización :	20/01/2026		
Email	infraestructura@paipa-boyaca.gov.co	Plazo de entrega:	10 días		
Forma de pago	Contado	Validez de la Oferta:	1 AÑO		
Muestras	AGUA TRATADA Y CRUDA	Tipo	Mensual		
Sitio	ACUEDUCTOS RURALES	Cantidad	40		
CANT	PARÁMETROS	EXPRESIÓN	MÉTODO	VLR.UNIT.	TOTAL
DATOS DE CAMPO					
80	Cloro Residual libre	mg/l	Colorimétrico	\$ 450.000	\$ 36.000.000
	PH	Unidades	Colorimétrico		
ANALISIS FISICOQUÍMICOS					
	Turbiedad	NTU	Espectrofotométrico		
	Color	Pt/Co	Espectrofotométrico		
	Alcalinidad	mg/lCaCo3	VOLUMETRICO		
	Hierro Total	mg/L Fe	Espectrofotométrico		
	Aluminio	mg/lCaCo3	VOLUMETRICO		
	Dureza Total	mg/l CaCo3	Volumen EDTA		
	Dureza Calcica	mg/l CaCo3	Volumen EDTA		
	Cloruros	mg/l Cl	Argentométrico		
	Sulfatos	mg/l So4	Espectrofotométrico		
	Nitritos	mg /l NO ₂	Espectrofotométrico		
	Nitratos	mg/N03	Espectrofotométrico		
	Fosfatos	PO ₄ ⁻³	Espectrofotométrico		
	Floururos	PO ₄ ⁻³	Espectrofotométrico		
ANALISIS MICROBIOLÓGICOS					
	Coliformes Totales	UFC/100 ml	Sustrato Definido		
	Escherichia Coli	UFC/100 ml	Sustrato Definido		
20	CAPACITACION TRATAMIENTO Y OPERACION SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO.			\$ 400.000	\$ 8.000.000
	Peña Amarilla,Pantano Alto,Los Medios,Hiebabuena, Meceta y Rosal Alto, La Cortadera,Canocas, El Tunal, el Higuieron, El chital o Parcelacion Varguitas				
	TOTAL VALOR IVA INCLUIDO				\$ 44.000.000
	En espera de sus gratas ordenes.				
					
	Elaborado por:	Laura López	Aprobado por: FLOR BETTY SUNA ACERO		
Carrera 16 N.11-57- Piso 2. Teléfono-7610609-Cel. 3114855328* Duitama-Boyacá.					
Email: laboratorioanalisis@hotmail.com					



COTIZACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS DE AGUAS

FORMATO
VT-IPA-F-269
VERSIÓN 13

Cotización No.:

C26-018

Rev

2

FECHA DE SOLICITUD:

2026-02-09

FECHA DE COTIZACIÓN:

2026-03-02

DATOS DE EL (LA) CLIENTE (A)

NOMBRE: Secretaria de Infraestructura Pública y Movilidad

NIT/c.c.:

-

CONTACTO:

-

CARGO:

-

DIRECCIÓN:

-

CIUDAD/MPIO:

Paipa-Boyacá

TELÉFONO:

-

CORREO:

infraestructura@paipa-boyaca.gov.co

DATOS DE SOLICITUD

TIPO DE MUESTRA:

Agua Tratada

Total Muestras:

80

PARÁMETROS SOLICITADOS:

Parametros indicados por el cliente en la solicitud del servicio 26-022.

COTIZACIÓN

CANTIDAD	PARÁMETRO	NOMBRE DEL MÉTODO	RANGO DEL MÉTODO	ACREDITADO	ORGANISMO DE ACREDITACIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL
80	1 Alcalinidad	SM 2320 B	3,00 a 200 mg CaCO ₃ /L	SI	ONAC		
	2 Cloro residual Libre	Procedimiento Interno VT-INA-PR-07, V10 2022-10-13	0,10 a 1,8 mg Cl ₂ /L	SI	ONAC		
	3 Dureza Total	SM 2340 C	4,00 a 350 mg CaCO ₃ /L	SI	ONAC		
	4 pH	SM 4500-H+ B	2 a 12 Und. pH	SI	ONAC		
	5 Turbiedad	SM 2130 B	0,20 a 800 NTU	SI	ONAC		
	6 Fósforo Reactivo Total (Ortofosfatos)	SM 4500-P D	0,1 a 2 mg PO ₄ ⁻³ /L	SI	ONAC		
	7 Nitratos	UV SM 4500-NO ₃ B	0,20 a 7,00 mg N-NO ₃ -/L	NO	-		
	8 Nitritos	SM 4500-NO ₂ - B	0,010 a 0,20 mg N-NO ₂ -/L	SI	ONAC		
	9 Cloruros	SM 4500-Cl ⁻ B	6,00 a 100 mg Cl ⁻ /L	SI	ONAC		
	10 Fluoruros	Procedimiento Interno VT-INA-PR-54, V02	0,50 a 2,00 mg F ⁻ /L	NO	-		
	11 Sulfatos	SM 4500-SO ₄ ⁻² E	10,0 a 40 mg SO ₄ ⁻² /L	SI	ONAC		
	12 Aluminio	Procedimiento Interno VT-INA-PR-05, V11 2022-10-13	0,06 a 0,60 mg Al ⁺³ /L	SI	ONAC		
	13 Coliformes Totales	Filtración por Membrana	UFC/100mL	NO	-		
	14 Escherichia Coli	Filtración por Membrana	UFC/100mL	NO	-		
	15 Dureza Cálrica	SM 3500-Ca B	2,00 a 160 mg CaCO ₃ /L	SI	ONAC		
	16 Hierro	Procedimiento Interno VT-INA-PR-17,V11 2023-05-18	0,10 a 3 mg Fe/L	SI	ONAC		
	17 Color	Procedimiento Interno VT-INA-PR-10, V10 2022-10-13	3 a 100 UPC	SI	ONAC		
SUBTOTAL						\$ 821.306	\$ 65.704.442
IVA 19%						\$ 156.048	\$ 12.483.844
TOTAL ANÁLISIS						\$ 977.354	\$ 78.188.286

PARÁMETROS SOLICITADOS:

Toma de muestra simple Paipa -Boyacá.

COTIZACIÓN

CANTIDAD	PARÁMETRO	NOMBRE DEL METODO	RANGO DEL METODO	ACREDITADO	ORGANISMO DE ACREDITACION	VALOR UNITARIO	TOTAL
20	1 Capacitación de Personal	-	-	-	-	\$ 360.000	\$ 7.200.000

TOTAL COTIZACIÓN

\$ 85.388.286

Nota 1: Cotización válida durante al año 2026

Nota 2: Parámetros de medición In Situ pH, Cloro Residual Libre.

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO

I. OBJETO Y ALCANCE

OBJETO: El objeto del presente documento es dar a conocer al cliente las condiciones y términos de referencia que el Laboratorio de Aguas de Veolia Aguas de Tunja S.A E.S.P ha establecido para la prestación de los servicios de análisis de agua.

ALCANCE: El laboratorio de aguas, establece su alcance para la medición de parámetros físico-químicos y microbiológicos en la matriz agua tratada, cruda y residual.

II. GARANTIAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

REFERENCIAS LEGALES Y DOCUMENTALES: El laboratorio participa en el Programa interlaboratorio PICCAP, liderado por el instituto nacional de salud, con base en cual, el ministerio de Protección social, ha autorizado la realización de análisis Físico Químicos y Microbiológicos en agua para consumo humano, mediante Resolución No. 0172 del 04 de Febrero de 2022. Cuenta con un sistema de gestión de la calidad implementado bajo los requisitos de la norma NTC/ISO 17025, se encuentra acreditado por IDEAM bajo Resolución 1543 de 2023-11-15, 0269 del 20 de Marzo 2024 y 0575 de 13 de Junio 2024. Adicionalmente, "En Veolia Aguas de Tunja S.A. E.S.P. contamos con acreditación ONAC vigente a la fecha, con código de acreditación 10-LAB-006 bajo la Norma ISO/IEC 17025:2017".

- * Acreditación ONAC corresponde a Matriz de Agua Cruda y Tratada
- * Acreditación IDEAM corresponde a Matriz de Agua Residual

POLIZAS DE GARANTIA: Por ser un Laboratorio de Aguas, cuenta con una póliza contra todo riesgo (Póliza responsabilidad Contractual) que cubre los trabajos que se realizan dentro del mismo.

CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD: El laboratorio ha implementado los mecanismos necesarios para garantizar el manejo confidencial e imparcial de la información de sus clientes, por parte de su personal y en general en todo su sistema de gestión.
En el caso de que el Laboratorio obtenga en algún momento información del cliente proveniente de fuentes externas diferentes al cliente, el Laboratorio se compromete a mantener esta información de manera confidencial entre el Laboratorio y el cliente. Así mismo, el proveedor (Fuente) de esta información se mantendrá en absoluta confidencialidad por parte de este Laboratorio y no podrá compartirse con el cliente (este es un compromiso por parte del cliente al firmar el presente acuerdo) a menos que la fuente lo autorice.

INDEPENDENCIA: El laboratorio manifiesta que ha implementado mecanismos adecuados para garantizar su independencia, así mismo asegura que la inscripción de un acuerdo u orden de prestación de servicios no influirá en la toma de decisiones acerca de los resultados obtenidos en los ensayos.

CAMBIOS Y MODIFICACIONES: El cliente, podrá solicitar de forma escrita cambios en el servicio previos a la prestación del mismo y referente a: modificación de los parámetros a realizar durante el servicio, número de muestras y fecha de programación; justificando la razón del cambio, si el Laboratorio acepta o no dicho cambio, comunicará debidamente por escrito.

III. OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE

IMPARCIALIDAD, CONFIDENCIALIDAD E INDEPENDENCIA: El solicitante se compromete a respetar los criterios de imparcialidad, confidencialidad e independencia que el Laboratorio ha establecido y comunicado.

REPRODUCCION DE INFORMES: El solicitante se compromete a manejar de forma responsable, los documentos que por razón de la prestación del servicio, tenga a su disposición y sean suministrados por el Laboratorio, solo podrá reproducir dichos informes en forma total mas no parcialmente y los debe identificar con un sello de "COPIA".

IV. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Una vez aprobada la cotización se formaliza el contrato a través de la notificación de aprobación del cliente y/o envió de la orden de servicio o contrato en formato del cliente. Posteriormente se debe solicitar la programación del servicio de análisis (comunicación por vía fax o telefónica), previa consignación del costo del mismo. El Laboratorio informará la fecha de programación de acuerdo a su disponibilidad para la prestación de servicio.

V. MUESTREO Y RECEPCIÓN DE MUESTRAS

MUESTREO: Cuando el muestreo sea responsabilidad del cliente, el laboratorio previo a la fecha de recepción de muestras pactada con el cliente entrega el material e instrucciones necesarias para la realización del mismo. Para la matriz de agua residual, se programará muestreo acorde a las necesidades del cliente y la actividad comercial del mismo.

ENTREGA DE MUESTRAS: Las muestras deben ser entregadas en la calle 5 con carrera 18 Barrio Libertador parte alta, Tunja Boyacá (instalaciones del laboratorio de aguas).

HORARIO DE RECEPCIÓN DE MUESTRAS: El horario de atención establecido por el laboratorio para la recepción de muestras es de lunes a viernes de 8:30 a 11:30 a.m. Las muestras recibidas fuera de éste horario serán procesadas el día siguiente a la recepción.

VII. ESPECIFICACIONES TECNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

METODO DE ENSAYO: Ver Referencia indicada en relación de costos.
Para los ensayos subcontratados se relaciona rango de trabajo y método analítico empleado.

OPINIONES, DECLARACIONES E INTERPRETACIONES: El laboratorio de aguas dentro de su alcance no realiza interpretaciones de los resultados obtenidos en los ensayos, ni declaraciones de conformidad o no de los mismos. En caso de requerirse la declaración de conformidad el cliente deberá solicitarlo por escrito indicando claramente la regla de decisión a emplear para tal fin.

VIII. REPORTE DE RESULTADOS

INFORMES DE ENSAYO: Los informes de ensayo correspondientes a la prestación del servicio serán entregados acorde al tiempo indicado en el correo de envío de la presente oferta, dicho tiempo podrá variar acorde a la subcontratación que se requiera según sea el caso. Se entregarán informes en forma física en las instalaciones del laboratorio o enviados vía mail, previo acuerdo con el cliente.

IX. FACTURACION Y PAGO DE SERVICIO

FORMA DE PAGO: Pago previo a la prestación del servicio, consignar el valor respectivo a nombre de VEOLIA AGUAS DE TUNJA S.A. E.S.P., en la cuenta de Corriente No. 0833022635 del Banco BBVA por medio de transferencia electrónica, Botón de Pagos Link PSE (Similpay): https://similpay.com/#/biller_code/18566, una vez realizada la consignación, favor enviar copia de la misma al mail auxiliar.tesoreria@veolia.com o entregarla en las instalaciones del laboratorio.

FACTURACIÓN: Se emitirá factura por los servicios de ensayo acorde a la (s) solicitudes de servicios enviadas y la oferta relacionada. Para dicho trámite se requiere especificar correo electrónico autorizado para la recepción de factura electrónica.

RETENCIONES: NO se debe efectuar retención, SOMOS AUTORRETENEDORES según resolución 12584 de 2002-12-27 y GRANDES CONTRIBUYENTES según resolución 10738 de 200-12-22.

NOTA: Ningún funcionario de la empresa está autorizado para recibir pagos personalizados

X. QUEJAS

Tratamiento de las Quejas: Si una vez prestado el servicio de calibración y/o ensayo desea colocar una queja al laboratorio, deberá realizarla vía mail o solicitando el formato de quejas, para su diligenciamiento y orientación, para interponer sus observaciones o quejas acerca del servicio prestado. Dicha solicitud podrá remitirse a los correos javier.martinez@veolia.com y/o aura.diaz@veolia.com
Una vez recibida la queja, el procedimiento para su tratamiento es el siguiente:
1. Respuesta de recibido: Se dará a la queja vía correo electrónico en un tiempo máximo de 2 (dos) días.
2. Evaluación de la queja prestada: Se evaluará la queja teniendo en cuenta los criterios relacionados en la misma, verificando su procedencia, se evaluarán las posibles causas y se definirán las acciones a que haya lugar definiendo los tiempos para la solución de la queja.
3. Respuesta de la queja: Una vez evaluada la queja se notificará al cliente de manera formal informando las acciones correctivas tomadas.
El tiempo de respuesta a la queja dependerá de las acciones a implementar procurando no exceder 15 días hábiles a su presentación formal.

Es de aclarar que el laboratorio de aguas no realiza retención de muestras ni realiza reproceso de muestras para los resultados de análisis de Cloro Residual Libre, Color, DBO, DQO, Fosfatos, pH, Nitritos, Nitratos, Oxígeno Disuelto, Gama de Sólidos, Turbiedad, Coliformes Totales, E. Coli y Mesófilos. Lo anterior debido a que acorde con las especificaciones de almacenamiento y preservación establecidas por la norma de referencia, no se garantiza la estabilidad de la misma.
El tiempo de respuesta a la queja dependerá de las acciones a implementar procurando no exceder 15 días hábiles a su presentación formal.

TIEMPO: Las quejas y reclamos técnicos se aceptarán una vez ha sido revisada (si es procedente o no).

XI. COMPROMISOS DEL LABORATORIO

CUMPLIMIENTO: El laboratorio de Aguas de Veolia Aguas de Tunja S.A.E.S.P se compromete a cumplir todas las disposiciones contenidas en el presente documento que le confieren.

RESERVA: Se guardara absoluta reserva acerca de la información y resultados de los ensayos que resulten de la solicitud de servicio, así como el compromiso de actuación imparcial para el cumplimiento de las mismas.

USO DE INFORMACIÓN: El laboratorio se compromete a manejar la información suministrada por el solicitante, en forma exclusiva para la ejecución de las actividades asociadas con la prestación del servicio. En caso que la información sea requerida por organismos legales o de control, se notificará por escrito al cliente para su conocimiento.

Coordinación de Laboratorio
Elaboró

Jefatura de Laboratorio de Aguas
Aprobó

Gerencia de Proyectos Especiales
Aprobó

La aprobación de la presente propuesta por parte de el (la) cliente (a) y su retorno al laboratorio de aguas, se considera soporte suficiente para la prestación de servicio.

AUTORIZADO _____

APROBACIÓN
CLIENTE (A): _____