Fecha	2026-10-13	Cotización N.º	26-0496

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Cliente	**Municipio de Bucaramanga**	**Teléfono**	3183518579
Dirección	Carrera 11 N° 34-52 Fase 2 p 2	**Contacto**	Jenny Navarro Carrillo
Correo	jfnavarroc@bucaramanga.gov.co; javillamizar@bucaramanga.gov.co; recursohidrico.ssab@gmail.com	**NIT**	890201222-0

Matriz	Parámetros	Método	Und.	Costo unitario	Cant.	Subtotal
AGUA DE CONSUMO HUMANO	Color Aparente	Espectrofotométrico, SM 2120 C	UPC	$ 13.946	1	$ 13.946
	Color Real	Espectrofotométrico, SM 2120 C	UPC	$ 13.946	1	$ 13.946
	pH	Potenciométrico, SM 4500-H^+ B	Und. pH	$ 5.728	1	$ 5.728
	Turbiedad	Nefelométrico, SM 2130 B	NTU	$ 12.359	1	$ 12.359
	Conductividad Eléctrica	Conductivimétrico, SM 2510 B	µS/cm	$ 10.380	1	$ 10.380
	Olor y Sabor	Dilusiones Sucesivas	----	$ 20.000	1	$ 20.000
	Antimonio	Absorción Atómica, SM 3030 E, SM 3111 B	mg Sb/L	$ 29.855	1	$ 29.855
	Amoniaco	Método Kjeldahl	%N	$ 35.000	1	$ 35.000
	Arsénico	Absorción Atómica Generador de Hidruros, SM 3114 C MOD	mg As/L	$ 42.074	1	$ 42.074
	Bario	Absorción Atómica, SM 3030 E, SM 3111 D	mg Ba/L	$ 30.618	1	$ 30.618
	Cadmio	Absorción Atómica Horno de Grafito, SM 3113 B	mg Cd/L	$ 30.618	1	$ 30.618
	Cianuro libre y disociable	Espectrofotométrico, SM 4500-CN- E	mg CN-/L	$ 56.038	1	$ 56.038
	Cobre	Absorción Atómica, SM 3111 B	mg Cu/L	$ 27.921	1	$ 27.921
	Compuestos Fenólicos	EPA METHOD 3520C, Revisión 3, Diciembre 1996.	mg/L	$ 450.000	1	$ 450.000
	Cromo Total	Absorción Atómica Horno de Grafito, SM 3113 B	mg Cr/L	$ 45.000	1	$ 45.000
	Cromo Hexavalente	Espectrofotométrico, SM 3500-Cr B	mg Cr^{6+}/kg	$ 45.000	1	$ 45.000
	Bifenilos Policlorados (PCB)	US-EPA 3520 C, Rev. 3, Diciembre 1996- Cromatografía de Gases, US-EPA A, Rev. 1, Febrero 2007	mg/L	$ 490.000	1	$ 490.000
	Mercurio	Absorción Atómica Horno de Grafito, SM 3113 B	mg Hg/L	$ 42.074	1	$ 42.074
	Níquel	Espectroscopía de Absorción Atómica, SM 3030 E SM 3111 B	mg Ni/L	$ 30.618	1	$ 30.618
	Plomo	Absorción Atómica Horno de Grafito, SM 3030 E	mg Pb/L	$ 30.618	1	$ 30.618
	Selenio	Absorción Atómica Generador de Hidruros, SM 3030 F, SM 3114 C MOD	mg Se/L	$ 42.074	1	$ 42.074
	Trihalometanos Totales	GC/ECD	mg/L	$ 286.018	1	$ 286.018
	Hidrocarburos Poliaromáticos (PAH)	EPA METHOD 8100 - EPA METHOD 3520C	mg/L	$ 306.155	1	$ 306.155
	Carbono Orgánico Total	Espectrofotométrico UV-Vis, SM 5310 C	mg C/L	$ 140.315	1	$ 140.315
	Nitritos	Espectrofotometría, SM 4500-NO_2^- B	mg N-NO_2^-/L	$ 23.902	1	$ 23.902
	Nitratos	Espectrofotométrico, SM 4500-NO_3^- B	mg NO_3^-/L	$ 22.157	1	$ 22.157
	Fluoruros	Espectrofotométrico, SM 4500-F^- D	mg F^-/L	$ 30.555	1	$ 30.555
	Calcio	Titrimétrico, SM 3500-Ca B	mg Ca/L	$ 26.799	1	$ 26.799
	Alcalinidad Total	Titrimétrico, SM 2320 B	mg $CaCO_3$/L	$ 13.410	1	$ 13.410
	Cloruros	Argentométrico, SM 4500-Cl^- B	mg Cl^-/L	$ 32.877	1	$ 32.877
	Aluminio	Absorción Atómica, SM 3030 E, SM 3111 D	mg Al/L	$ 22.981	1	$ 22.981
	Dureza Total	Titrimétrico, SM 2340 C	mg $CaCO_3$/L	$ 18.497	1	$ 18.497
	Hierro total	Espectrofotométrico, SM 3500-Fe B	mg Fe/L	$ 22.981	1	$ 22.981
	Magnesio	Cálculo, SM 2340 C, SM 3500-Ca B	mg Mg/L	$ 22.981	1	$ 22.981
	Manganeso	Absorción Atómica, SM 3030 E, SM 3111 B	mg Mn/L	$ 29.855	1	$ 29.855
	Molibdeno	Absorción Atómica, SM 3030 E, SM 3111 D	mg Mo/L	$ 30.618	1	$ 30.618
	Sulfatos	Turbidimétrico, SM 4500-SO_4^{2-} E	mg SO_4^{2-}/L	$ 19.219	1	$ 19.219
	Zinc	Absorción Atómica, SM 3030 E, SM 3111 B	mg Zn/L	$ 29.855	1	$ 29.855
	Fosfatos	Espectrofotométrico, SM 4500-P E	mg PO_4^{3-}/L	$ 25.100	1	$ 25.100
	Plata	Absorción Atómica, SM 3030 F, SM 3111 B	mg Ag/L	$ 29.672	1	$ 29.672
	Plaguicidas Organoclorados (OCP)	EPA METHOD 8081B - EPA METHOD 3520C	mg/L	$ 416.196	1	$ 416.196
	Plaguicidas Organofosforados (OPP)	EPA METHOD 507, Num 11.5.3, Revisión 2.1 (1995); y EPA METHOD 3520C, Revisión 3, December 1996.	mg/L	$ 416.196	1	$ 416.196
	Tensioactivos SAAM	Espectrofotométrico J. Rodier Modificado	mg SAAM/L	$ 60.000	1	$ 60.000
	Coliformes Totales	Filtración por membrana, SM 9222 J	UFC/100 ml	$ 37.887	1	$ 37.887
	Coliformes Fecales	Filtración por membrana, SM 9222 J	UFC/100 ml	$ 38.763	1	$ 38.763
	Escherichia coli	Filtración por membrana, SM 9222 J	UFC/100 ml	$ 38.763	1	$ 38.763
	Giardia	EPA 1623,1:2012 - Immunofluorescence	quiste/L	$ 4.000.000	1	$ 4.000.000
	Crystosporidium	EPA 1623,1:2012 - Immunofluorescence	quiste/L	$ 4.000.000	1	$ 4.000.000

Subtotal	$ 11.645.616
Dto.	0%
Total	**$ 11.645.616**

Revisado en sus aspectos legales
Mónica María Ulcín Mojica

Fecha	2026-10-13	Cotización N.º	26-0496

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Cliente	**Municipio de Bucaramanga**	**Teléfono**	3183518579
Dirección	Carrera 11 N° 34-52 Fase 2 p 2	**Contacto**	Jenny Navarro Carrillo
Correo	jfnavarroc@bucaramanga.gov.co; javillamizar@bucaramanga.gov.co; recursohidrico.ssab@gmail.com	**NIT**	890201222-0

Matriz	Parámetros	Método	Und.	Costo unitario	Cant.	Subtotal
AGUA PARA USO RECREATIVO	pH	Potenciométrico, SM 4500-H^+ B	Und. pH	$ 5.728	1	$ 5.728
	Materias orgánicas flotantes y sedimentos (material vegetal, algas visibles, aceites o grasas)	Visual	---	$ 12.359	1	$ 12.359
	Temperatura	Termométrico	° C	$ 5.728	1	$ 5.728
	Turbidez	Nefelométrico, SM 2130 B	NTU	$ 12.359	1	$ 12.359
	Potencial Redox	ASTM D1498-59 Standard Method of Test for Oxidation-Reduction Potential	mV	$ 18.000	1	$ 18.000
	Sólidos Disueltos Totales	Gravimétrico, SM 2540 C	mg/L	$ 25.000	1	$ 25.000
	Conductividad Eléctrica	Conductivimétrico, SM 2510 B	µS/cm	$ 10.380	1	$ 10.380
	Cloro Residual Libre	Espectrofotométrico, SM 4500 G	mg Cl2/L	$ 40.000	1	$ 40.000
	Cloro Residual Combinado	Espectrofotométrico, SM 4500-Cl_2 F	mg Cl_2/L	$ 40.000	1	$ 40.000
	Bromo Total	Método Volhard	mg BrO3-/L	$ 65.000	1	$ 65.000
	Ácido cianúrico	Espectrofotométrico	mg HCN/L	$ 32.895	1	$ 32.895
	Dureza Cálcica	Titrimétrico, SM 3500-Ca-B	mg $CaCO_3$/L	$ 25.000	1	$ 25.000
	Alcalinidad total	Titrimétrico, SM 2320 B	mg CaCO3/L	$ 13.410	1	$ 13.410
	Compuestos Fenólicos	Espectrofotométrico, SM SM 5530 D	mg/L	$ 450.000	1	$ 450.000
	Oxígeno Disuelto (Saturación de Oxígeno)	Sonda Luminiscente Infrarroja	mg O_2/L	$ 15.000	1	$ 15.000
	Tensioactivos SAAM	Espectrofotométrico J. Rodier Modificado	mg SAAM/L	$ 60.000	1	$ 60.000
	Índice de Langelier	Cálculo	---	$ 30.000	1	$ 30.000
	Heterótrofos	Filtración por membrana, SM 9215 D	UFC/100 ml	$ 38.763	1	$ 38.763
	Coliformes Termotolerantes	Filtración por membrana, SM 9222 D	UFC/100 ml	$ 37.887	1	$ 37.887
	Escherichia coli	Filtración por membrana, SM 9222 J	UFC/100 ml	$ 38.763	1	$ 38.763
	Pseudomonas Aeruginosa	ISO 16266:2006	UFC/100 ml	$ 41.601	1	$ 41.601
	Legionella	UNE-ISO 11731:2017	UFC/100 ml	$ 60.000	1	$ 60.000
	Giardia	EPA 1623,1:2012 - Immunofluorescence	quiste/L	$ 4.000.000	1	$ 4.000.000
	Crystosporidium	EPA 1623,1:2012 - Immunofluorescence	quiste/L	$ 4.000.000	1	$ 4.000.000
	Coliformes Fecales	Filtración por membrana, SM 9222 J	UFC/100 ml	$ 37.887	1	$ 37.887
	Coliformes Totales	Filtración por membrana, SM 9222 J	UFC/100 ml	$ 37.887	1	$ 37.887
Subtotal						$ 9.153.648
Dto.						0%
Total						**$ 9.153.648**

Revisado en sus aspectos legales

Mónica María León Mejía

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los servicios ofrecidos por el laboratorio se limitan a los términos especificados en esta propuesta. Esta cotización tendrá validez durante **el año vigente correspondiente a la fecha de emisión** y anulará cualquier oferta previa realizada. En caso de que el laboratorio realice actualizaciones en sus términos y condiciones durante el período de vigencia de la cotización, estos cambios no afectarán la validez de los resultados o los compromisos de los servicios previamente contratados. Estos serán comunicados a través de correo electrónico.

Aceptación del contrato

Si decide aceptar esta oferta, le solicitamos haga el envío de una **Carta de remisión de muestras** debidamente diligenciada. Recuerde que puede utilizar la plantilla de carta de remisión enviada adjunta a este documento. El laboratorio asumirá que usted, al diligenciar y hacer envío de la carta de remisión, en calidad de cliente, ha leído la totalidad de este documento y, por lo tanto, acepta los términos y condiciones que se describen a continuación.

DESVIACIONES DEL CONTRATO

Antes de que el trabajo en el laboratorio comience, cualquier discrepancia o diferencia entre la solicitud y cotización de servicio debe ser resuelta. Cada cotización debe ser aceptable tanto para el laboratorio como para el cliente, lo que significa que debe satisfacer las necesidades y requisitos de ambas partes.

El laboratorio le informará de cualquier desviación del contrato. Si el laboratorio necesita realizar ajustes, se comunica con el cliente para aclarar las modificaciones y estas deben registrarse en el campo de observaciones del formato **F-AA-03** Solicitud de Servicio. El cliente debe aceptar por escrito las modificaciones propuestas.

Si el cliente solicita desviaciones o cambios en la cotización o solicitud del servicio estos cambios no deben afectar la integridad del laboratorio ni la validez de los resultados. Cualquier desviación debe ser registrada y reportada en el informe de resultados. Estas deben ser recibidas por escrito y revisadas para determinar su pertinencia. Los ajustes deben ser revisados y aprobados por el laboratorio y registrados en el campo de modificaciones del formato **F-AA-03** Solicitud de Servicio.

Si un contrato se modifica después de que el trabajo en el laboratorio haya comenzado, se debe repetir la revisión de la solicitud del servicio y cualquier modificación debe comunicarse a todo el personal del laboratorio afectado.

1. Tiempo de entrega

El plazo mínimo de entrega del informe de resultados es de 15 días hábiles. No obstante, con el fin de asegurar que el laboratorio cuenta con la capacidad y los recursos para cumplir con los requisitos aquí pactados, este plazo puede variar. En tal caso, se notificará la fecha de entrega según su solicitud. El análisis iniciará únicamente tras la recepción física de la muestra en el laboratorio, acompañada de la correspondiente carta de remisión detallando los análisis solicitados. La autorización para comenzar el análisis está condicionada a la confirmación del pago de los servicios.

2. Recepción de muestras

Al recibir un ítem ensayo, registramos cualquier desviación con respecto a las condiciones especificadas. En general, si existiera alguna duda acerca de la idoneidad del ítem de ensayo, o si el ítem no cumple con la descripción suministrada, nos pondremos en contacto con usted para recibir instrucciones adicionales antes de proceder. De igual manera, si usted como cliente solicita que se realice el ensayo a pesar de las desviaciones, incluiremos un descargo de responsabilidad en la Solicitud del servicio y el Informe de resultados, donde se especificará con total claridad qué los resultados podrían verse afectados por dichas desviaciones. Recuerde comunicarse con el laboratorio para recibir recomendaciones sobre la toma de muestras, almacenamiento y transporte.

Revisado en sus aspectos legales

TÉRMINOS Y CONDICIONES

3. Remanente de muestras

Matriz	Cantidad Requerida[1]	Análisis	Tiempo de retención de remanente de muestra
AGUA	600 - 1000 mL	Metales	15 días calendario[2]
		Otros análisis	No se conserva remanente[3]
ABONO SÓLIDO	500 - 600 g	Todos (Excepto humedad)	15 días calendario[2] (El remanente se conserva seco)
ABONO LÍQUIDO	250 - 300 mL	Todos	No se conserva remanente[3]
SUELO, LODO, SEDIMENTO	500 - 1000 g	Todos (Excepto humedad)	15 días calendario[2] (El remanente se conserva seco)
ALIMENTO	100 - 200 g 250 - 300 mL	Metales	15 días calendario[2]
		Otros análisis	No se conserva remanente[3]
GRANO DE CACAO	100 - 200 g	Metales	15 días calendario[2]

[1] *En caso de no contar con la cantidad mínima requerida para el análisis, comuníquese con el laboratorio ANTES de realizar el envío de la muestra.*

[2] *El tiempo de retención de los remanentes se empieza a contar una vez autorizado el informe de resultados al cliente.*

[3] *El laboratorio no conserva remanentes de estas matrices debido a que sus propiedades no se mantienen en el tiempo.*

En caso de requerir el remanente de su muestra comuniquese con el laboratorio antes de los tiempos estipulados de retención de remanentes. Una vez, el laboratorio esté informado acerquese a nuestras instalaciones para hacer entrega del remanente de su muestra. En caso de que no se pueda presentar en la fecha pactada, el remanente será descartado inmediatamente.

4. Contramuestras

Para los clientes que deseen obtener el Registro de Venta otorgado por el **Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)**, es obligatorio enviar **dos muestras (2)** con la cantidad indicada en la tabla presentada a continuación. Una de ellas será destinada al análisis y la otra se conservará como contramuestra. Este requisito es indispensable, ya que los análisis para abonos con fines de registro ICA se ejecutan en nuestro laboratorio en dos fases, lo cual exige disponer de la contramuestra debidamente almacenada bajo condiciones controladas.

Matriz	Cantidad Requerida	Muestras	Tiempo de retención de contramuestras
ABONO SÓLIDO	500 - 600 g	2	60 días calendario
ABONO LÍQUIDO	250 - 300 mL	2	60 días calendario

Las contramuestras difieren de los remanentes en que constituyen una muestra adicional, de la misma naturaleza que la muestra principal, la cual es almacenada por el laboratorio sin ser sometida a ningún tipo de manipulación. Anteriormente se hizo referencia a los remanentes, entendidos como los sobrantes de las muestras una vez estas han sido manipuladas durante el proceso analítico.

Revisado en sus aspectos legales
Mónica María Sáenz Mejía

TÉRMINOS Y CONDICIONES

5. Selección de métodos

Si usted solicita un método específico, el laboratorio le comunicará si considera que el método solicitado es inapropiado o está desactualizado. En caso de que no especifique un método en su solicitud, nuestro equipo seleccionará un método apropiado y se lo comunicará a través de este documento. Sin embargo, si usted decide realizar un método considerado inadecuado por nosotros, estamos dispuestos a considerar su solicitud, pero requerimos que cualquier desviación al método esté justificada, debidamente documentada y autorizada. Su aceptación final es crucial para que podamos proceder de acuerdo con sus requerimientos.

6. Informe de resultados

La información suministrada en el informe de resultados entregado al cliente serán válidos únicamente para las muestras recibidas en el laboratorio y registradas en la carta de remisión de dichas muestras. Además, es importante destacar que **cualquier desviación se incluirá en el informe de resultados.**

El único documento válido está representado por el informe de resultados debidamente firmado por el personal autorizado del laboratorio. En el caso de que se requiera realizar modificaciones a un informe emitido, estas se realizarán a través de un nuevo documento, incluyendo una declaración de "Modificación al informe *"código de informe"*. Este proceso se lleva a cabo para garantizar la trazabilidad y el cumplimiento de los estándares de calidad que nos rigen. Puede solicitar un informe de resultados adicional dentro del plazo de tres (3) años establecido por el laboratorio, este nuevo documento se emitirá como una copia del original.

7. Pagos

7.1. Canales de pago

Bancos autorizados: Bancolombia, Bogotá, Davivienda, Financiera Comultrasan, Itaú, Occidente y Scotiabank Colpatria.

Pago en línea PSE: Puede realizar el pago a través del siguiente enlace: **PAGO POR PSE (Enlace)**

7.2 Cobros

En consonancia con las políticas de la Universidad Industrial de Santander, nuestro laboratorio se adhiere al **Manual de Normas y Procedimientos para el Recaudo de Cartera de la UIS** con el código **MFI.04**. Este manual tiene como objetivo establecer las normas y procedimientos de cobro preventivo, persuasivo, coactivo y jurídico para el recaudo de la cartera de la Universidad Industrial de Santander. Según la antigüedad de los derechos y obligaciones económicas a favor de la Universidad, así como el tipo de gestión de cobro que se aplique, nuestra cartera se clasifica de la siguiente manera:

a. Vigente: Deudas a favor de la Universidad cuyo plazo de pago aún no ha vencido y que pueden ser objeto de cobro preventivo.

b. Vencida: Deudas a favor de la Universidad que no se han pagado en el plazo establecido y que pueden ser objeto de cobro persuasivo.

c. Morosa: Deudas a favor de la Universidad en las cuales se han agotado los recursos de la etapa de cobro persuasivo para su recuperación, y a pesar de ello, el pago no ha sido realizado, lo que permite su cobro jurídico, en sede coactiva o judicial.

El valor de la factura se debe cancelar en los bancos autorizados por la Universidad, utilizando el formato proporcionado.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Es importante destacar que, a partir de la fecha de vencimiento especificada en la factura, se aplicarán intereses de mora, de conformidad con lo establecido en el **artículo 884 del Código de Comercio**. Estos intereses de mora serán equivalentes a una vez y media la tasa de interés bancario corriente.

Estado de la factura	Tipo de cobro	Plazo	Intereses de mora
Vigente	Preventivo	Antes de calendario	No
Vencida	Persuasivo	60 días calendario	Sí
En mora	Coactivo/Jurídico	N.A.	Sí

8. Proveedores externos (subcontratación)

Los análisis marcados como (p.e.) en esta cotización serán realizados por un proveedor externo al laboratorio. Al aceptar este contrato, usted está otorgando su aprobación para que el proveedor externo lleve a cabo las actividades específicas indicadas. Queremos recordarle que nuestro laboratorio se compromete a garantizar que todos los productos y servicios proporcionados externamente, los cuales afecten a nuestras actividades, son adecuados y cumplirán con los requisitos necesarios para satisfacer sus necesidades.

9. Declaraciones de conformidad

El laboratorio Químico de Consultas Industriales, no realiza declaraciones de conformidad.

10. Opiniones e Interpretaciones

Cuando se expresan opiniones e interpretaciones, garantizamos que solo el personal autorizado emita la declaración correspondiente. Estas opiniones e interpretaciones se respaldan en documentación que fundamenta la base sobre la cual se han formulado. Cualquier opinión o interpretación expresada en los informes se deriva exclusivamente de los resultados obtenidos en los ensayos realizados y se identifican claramente como tales. El laboratorio Químico de Consultas Industriales , solo emite opiniones e interpretaciones si el cliente lo solicita.

11. Muestreo

Cuando el laboratorio es el responsable de la actividad de muestreo, la información necesaria para la interpretación de los resultados es incluida en el informe como parte del servicio. Sin embargo, cuando el laboratorio **NO** es responsable de la actividad de muestreo, la información necesaria para la interpretación de los resultados se identifica en el informe como "Información suministrada por el cliente".

12. Imparcialidad y Confidencialidad

El Laboratorio Químico de Consultas Industriales, se compromete a garantizar la imparcialidad de todas sus actividades de laboratorio. No permitiremos ninguna influencia de presiones comerciales, financieras u otras que puedan comprometer nuestra imparcialidad en la ejecución de las pruebas o servicios ofrecidos.

El laboratorio asume la responsabilidad de gestionar toda la información generada o adquirida durante la realización de las actividades del laboratorio, nos aseguramos de mantener la confidencialidad de dicha información. Antes de poner información a disposición del público, le informaremos a usted, como cliente acerca de cuáles datos o resultados se pretenden divulgar. Cualquier información se considerará propiedad del cliente y se mantendrá en estricta confidencialidad.

En el caso de que el laboratorio se vea obligado por ley o por disposiciones contractuales a revelar información confidencial, se notificará al cliente o a la parte interesada antes de proporcionar dicha información, a menos que la ley prohíba expresamente dicha notificación.

Revisado en sus aspectos legales

TÉRMINOS Y CONDICIONES

13. Alcance de acreditación, reconocimientos y autorizaciones

Mediante la **Resolución 1764 del 05 de Agosto de 2026**, el **Ministerio de Salud y Protección Social** otorga autorización al Laboratorio Químico de Consultas Industriales para llevar a cabo análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano.	Ver.
El Laboratorio Químico de Consultas Industriales ha obtenido el reconocimiento del **Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)** para llevar a cabo el control de calidad de fertilizantes de uso agrícola. Este reconocimiento se formalizó a través de la **Resolución 72137 del 27 de julio de 2020** a nombre de la Universidad Industrial de Santander.	Ver.
En la **UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - LABORATORIO QUÍMICO DE CONSULTAS INDUSTRIALES** contamos con acreditación **ONAC**, vigente a la fecha, con código de acreditación **21-LAB-031**, bajo la norma **ISO/IEC 17025:2017**.	Ver.

Nota: La presente cotización **no autoriza** el uso de los símbolos, logotipos, nombres, reconocimientos, autorizaciones, resoluciones o referencias asociadas al **Laboratorio Químico de Consultas Industriales** de la **Universidad Industrial de Santander**, incluyendo los otorgados por **ONAC**, el **Ministerio de Salud y Protección Social**, el **Instituto Colombiano Agropecuario (ICA)** u otras entidades competentes, en publicaciones, material publicitario, documentos comerciales, transaccionales o cualquier otro medio de comunicación que pueda generar interpretaciones erróneas sobre el alcance de los servicios, la acreditación, los reconocimientos o las autorizaciones del laboratorio.

14. Atención al cliente

En caso de que tenga alguna inquietud, pregunta o deseo de presentar una queja, le proporcionaremos la información necesaria para que pueda hacerlo de manera sencilla. Los números de atención de clientes son **607 6344000 ext. 1469** *(Llamadas)* y **3219417311** *(WhatsApp)* y el correo electrónico de contacto es **labquimco@uis.edu.co**. A través de estos medios, puede presentar su queja y recibirá asesoramiento en todo el proceso.

Además, valoramos la retroalimentación de usted como cliente, ya sea positiva o negativa. Le invitamos a colaborar con nosotros llenando una **encuesta de satisfacción** que se enviará junto con el informe de resultados. Su opinión es fundamental para mejorar nuestro sistema de gestión, nuestras actividades y, sobre todo, para brindarle un servicio excepcional.

Vo.Bo. Luz YolandaVargas Fiallo
Directora de Laboratorio

Revisado en sus aspectos legales