PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE LAS SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS

Código: PRO 7.2 LABS 01	Página 1 de 5
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE CALIDAD	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

1. Propósito y Alcance.

PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y requerimientos del cliente para ser determinados y dados a conocer oportunamente a todo el personal involucrado con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la orden de servicio de los LABS de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

ALCANCE

Éste procedimiento es aplicable a los servicios solicitados por el cliente a los Laboratorios y que se encuentran establecidos en el Manual de calidad de los Laboratorios.

2. Definiciones y Terminología.

Orden de Servicio	Documento que contiene los datos generales del cliente y los requisitos del cliente y que además contiene un número consecutivo que es asignado por los LABS y el cual indica con los dos primeros dígitos el año y con los siguientes números el consecutivo de cada servicio.
Cotización	Documento en el cual los LABS indican las condiciones, tiempos y costos de servicio.
Orden de compra	Documento a través del cual el cliente acepta la realización del servicio, también podrá ser llamado contrato.
Cliente	Persona, entidad u organización que solicita un servicio en los LABS.
Informe de Resultados	Documento que contiene los resultados obtenidos en el ensayo y/o muestreo realizado por los LABS y además otra información relevante.

COPIA NO CONTROLADA

3. Responsables y abreviaturas.

LABS	Laboratorio de Ingeniería Sanitaria y Laboratorio de Suelos y Asfaltos.
GSEL	Gerente de servicios de laboratorios
JLAB	Jefe de Laboratorio o persona responsable
ANA	Analista
UTES	Unidad de Tesorería

Código: PRO 7.2 LABS 01	Página 2 de 5
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE CALIDAD	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

4. Procedimiento.

4.1 Cliente — Solicitud

4.1.1 El cliente solicita el servicio que se puede dar por vías: telefónica, escrita, correo electrónico, personalmente o fax, expresando claramente el detalle del servicio(s), la solicitud puede ser directamente a GSEL, JLAB, ANA o RESP.

4.2 GSEL/ANA — Seguimiento y control

4.2.1 Canalizan la información con los JLAB y/o RESP para contactar al cliente y/o realizar cotización, afinar detalles con el solicitante, etc.

4.3 JLAB/RESP

4.3.1 Solicitan información al cliente los detalles del servicio en el reporte de solicitud de servicio FOR 7.2 LABS 01, tiempos de entrega, definen costos y realizan cotización FOR 7.2 LIS 01 y FOR 7.2 LMSA 01 (expresando claramente el tiempo de entrega de los resultados) a solicitud expresa del cliente.

4.3.2 Solicitan información que incluya como mínimo: nombre, teléfono, así como datos fiscales en caso de que el servicio sea aceptado en la solicitud de servicio FOR 7.2 LABS 01, cuando se reciba la muestra.

4.3.3 Cuando un servicio requiera de subcontratación se realizará solo con debida autorización del cliente por escrito y/o verbal, y se registrará en el reporte de solicitud de servicio FOR 7.2 LABS 01 en el campo de notas y se estiman tiempos de entrega con el subcontratista autorizado.

4.3.4 Una vez definidos los tiempos de entrega del informe de resultados, se considera si el informe se entregará por medio de la secretaría administrativa y se envía la cotización al cliente FOR 7.2 LIS 01y FOR 7.2 LMSA 01 a petición del mismo.

4.3.5 En caso de surgir alguna modificación en la cotización derivada de algún descuento, se realizaría de nuevo la cotización con la autorización de GSEL del descuento (el número de cotización modificada constará de una letra e igual clave indicando el consecutivo y el nombre del cliente en el archivo o como se prefiera por el LABS).

4.4 RESP/JLAB

4.4.1 Reciben la confirmación de la aceptación de la cotización por medio de orden de compra. Cuando la confirmación se haga por vía: teléfono o de manera verbal, quien reciba esta confirmación deberá informar el nombre de la persona quien

COPIA NO CONTROLADA

Código: PRO 7.2 LABS 01	Página 3 de 5
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE CALIDAD	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

autoriza así como la fecha, e informar al responsable del seguimiento de la realización del servicio.

4.4.2 En caso de muestras recibidas en otra área o proporcionadas fuera de las instalaciones se deberán entregar al responsable de la realización del servicio.

4.5 JLAB/RESP Verifican cantidad de muestras, ensayos, precios, etc.

4.5.1 Cuando el número de ensayos no coincida con la orden de compra, se contactará al cliente para aclaraciones, siendo éste último quien determine la realización de algunos ensayos o elaboración de la orden nueva.

4.5.2 Informan al personal para la realización del servicio y anotan los ensayos nuevos en la ”carpeta de resultados” o documento correspondiente.

4.5.3 Captura el precio de servicio modificado en la carpeta electrónica “$Clientes$” o en donde se realice el control electrónico.

COPIA NO CONTROLADA

En los casos en donde el cliente solicite la realización de solo algunos ensayos del total de lo cotizado se procede como sigue:

4.6 JLAB/RESP 4.6.1 Puede solicitar al cliente realice una nueva orden de compra.

4.6.2 Especificar en la ”carpeta de resultados” o documento correspondiente los ensayos cancelados y en cuales muestras.

4.6.3 Captura el precio de servicio modificado en la carpeta electrónica “$Clientes$” o en donde se realice el control electrónico.

4.6.4 Informan verbalmente al personal para la realización del servicio.

En los casos en donde el cliente solicite la realización de ensayos adicionales del total de lo cotizado y este se hace durante la realización del servicio, se procede como sigue:

4.7 JLAB/RESP 4.7.1 Puede solicitar al cliente realice una nueva orden de compra.

4.7.2 Especificar en la ”carpeta de resultados” o documento correspondiente, servicios adicionales que el cliente solicita.

4.7.3 Verifica e informa al cliente de los tiempos de entrega establecidos o modificados.

4.7.4 Captura el precio de servicio modificado en la carpeta “$Clientes$” o en donde se realice el control electrónico.

Código: PRO 7.2 LABS 01	Página 4 de 5
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE CALIDAD	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

4.7.5 Informan al personal para la realización del servicio.

4.8 JLAB/RESP Emitir y revisar el informe de resultados

4.8.1 Elabora y revisa del informe de los resultados FOR 7.2 LIS 02 y FOR 7.2 LMSA 02.

4.8.2 Entrega el informe de resultados directamente al cliente, o vía fax o electrónico, o lo envía a UTES para posterior entrega y facturación tomando las debidas precauciones.

4.8.3 Solicita la facturación mediante oficio a UTES y envía el informe de resultados, el cliente deberá firmar la carátula del informe como acuse de recibo.

4.8.4 Revisa si el servicio cumplió con los tiempos de entrega.

4.9 UTES Realiza facturación y envía el informe de resultados con el mensajero.

5. Referencias

5.1 Procedimientos relacionados

Código	Descripción
N/A	N/A

COPIA NO CONTROLADA

5.2 Documentos de referencia

ISO 9001:2001 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos

Manual del Sistema de Gestión de Calidad MSG 4.2 FING

Código: PRO 7.2 LABS 01	Página 5 de 5
Fecha de Emisión: 02/01/2008	Fecha de Rev: 01/02/2008
	Num. De Rev: 0
Elaboró: ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE CALIDAD	
Aprobado por: GERENTE DE SERVICIOS EXTERNOS	

6. Formatos.

Código	Descripción	Retención
FOR 7.2 LIS 01 FOR 7.2 LIS 01	Cotización	Al menos 4 Años
FOR 7.2 LIS 02 FOR 7.2 LMSA 02	Informe de resultados	Al menos 4 Años
FOR 7.2 LABS 01	Reporte de solicitud de servicio	Al menos 4 Años

7. Historial de Revisiones.

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	LIBERACIÓN	02/01/2007

COPIA NO CONTROLADA