

Descripción del proceso y procedimiento:

Procedimiento para Revisión de Solicitudes, Ofertas y Contratos

Propósito y Alcance:

Este documento establece la forma en que el laboratorio de INHGEOMIN, efectúa el proceso de pedidos, ofertas y contratos a clientes externos e internos.

Personal que Interviene:

Es responsabilidad de la Gerente Técnico:

- Verificar y confirmar la factibilidad de las solicitudes que ameriten modificaciones en consulta con el gerente de calidad y aprobar la confirmación de las mismas.
- Consultar con la Dirección de INHGEOMIN las modificaciones de precio en el caso de que se ameriten.
- Anular aquellas autorizaciones cuyo pago no se haya efectuado y cuya fecha de emisión sea mayor a veinte (20) días hábiles.

Es responsabilidad del Gerente Calidad:

- Verificar la factibilidad de las solicitudes de prestación de servicio y el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- Notificar a todo el personal de las modificaciones realizadas a un contrato.

Es responsabilidad del Analista de Laboratorio:

- Atender las solicitudes del cliente, explicar la oferta, verificar la factibilidad de la solicitud en consulta con el gerente de calidad y entregar la respectiva autorización de los análisis.

Referencias Internas

1. Cotización de Análisis (RG-19)
2. Solicitud de Análisis para Clientes Externos (RG-18)
3. Solicitud de Análisis para Concentrados (RG-32)
4. Solicitud de Análisis-DAS (RT-21)
5. Atención de Consultas Verbales (RG-17)
6. Cadena de Custodia (RT-03)
7. Programa de Capacitación (RT-07)
8. Ficha de Personal (RG-08)
9. Evaluación del desempeño Técnico del personal (IG-02)
10. Instalaciones y Condiciones Ambientales (PT-03)
11. Validación o Verificación de métodos de Ensayo (PT-06)
12. Selección y Documentación de Métodos de Ensayo (PT-05)
13. Manejo de Ítems de Ensayo (PT-09)
14. Carga de Trabajo (RT-36)
15. Oferta de Análisis (RG-05)

Referencias externas

1. NORMA ISO/IEC 17025:2000 "Requisitos generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración" (DE-01)

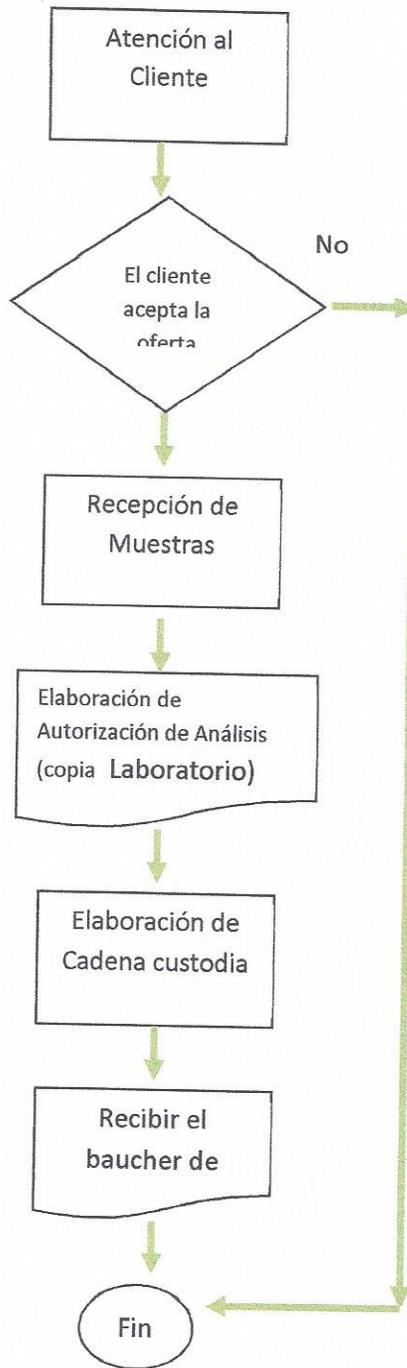
	Manual de Procesos y Procedimientos INHGEOMIN / Unidad de Laboratorio		CODIGO LAB - 02
	Procedimiento para Revisión de Solicitudes, Oferta y Contratos		
Inicia: Solicitud de análisis por parte del cliente.		Termina: La entrega del informe de Resultados.	
Responsable	No. Paso	Acción - Actividad	
		Pedido y Oferta	
Secretaria	1	El contacto para solicitud de análisis puede hacerse en forma personal, vía teléfono, fax o correo electrónico, y deberán de ir dirigidas al jefe del laboratorio o al laboratorio mismo.	
Secretaria	2	Toda consulta de pedido u oferta recibirá respuesta inmediata o a la menor brevedad no excediendo un límite de dos días en responder a las mismas si estas fuesen por e-mail o fax. Todas las consultas deben quedar registradas para lo que se dispone del registro „Atención de Consultas Verbales” (RG-17).	
Secretaria	4	La oferta de servicios del laboratorio se presenta en el registro “Lista de Precios de Ensayos de Laboratorio” (RG-05).	
Secretaria / Gerente de Calidad	5	Se verificará la factibilidad del pedido en consulta con el analista del área y la gerencia de calidad bajo los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • La disponibilidad de recursos y la carga de trabajo. • Que el laboratorio pueda satisfacer los requisitos de los clientes. • Que los análisis solicitados estén dentro de la oferta de prestación de servicios del laboratorio. • Que las modificaciones sugeridas por el cliente estén dentro de la capacidad del laboratorio. 	

Gerente de Calidad	6	Se rechazarán aquellos pedidos que no cumplan los criterios de factibilidad.
		Autorizaciones de Análisis
Secretaria	7	Toda consulta o solicitud de oferta que dé como resultado una prestación de servicios, da lugar a una "Solicitud de Análisis para Clientes Externos" (RG-18) con el número de solicitud (No._) respectiva.
Secretaria	8	Antes de la emisión de la solicitud de análisis se verifica que el cliente conoce y acepta los términos de la prestación de servicios (tiempo de entrega de resultados, método de análisis, manejo y disposición de la muestra, terminación o anulación de contrato) y que está de acuerdo y entienda las modificaciones a la oferta cuando sean necesarias.
Secretaria	11	Se emiten tres copias originales de la solicitud de análisis; inicialmente se emite una para el cliente y una para el archivo del laboratorio que debe estar firmada de conformidad; una vez que el cliente presenta su recibo de pago se emite una tercera copia de la solicitud de análisis para la unidad Finanzas.
	12	Cuando sea necesario emitir una nueva copia de la solicitud de Análisis por solicitud del cliente, un departamento interno u autoridad; la nueva solicitud se emite haciendo la anotación en observaciones: Copia fiel del original.
	13	Cuando la nueva solicitud es por ajuste de precios debido a una modificación o una extensión en el contrato que afecte los costos de análisis una vez iniciados los trabajos de ensayo; se considerará como una nueva prestación de servicios y se sigue el procedimiento 1 a 3 se toman en cuenta solo los costos del ajuste o de los nuevos ensayos.

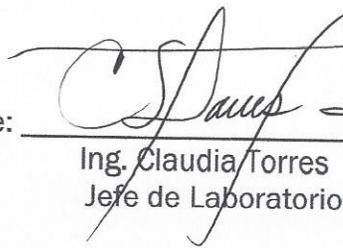
Gerente de Calidad	14	Se anulan las autorizaciones de análisis luego de un periodo de veinte (20) días hábiles de no haberse efectuado su pago; haciendo la anotación anulado por falta de pago. Anulándose igualmente las cadenas de custodia. El manejo de la muestra es según lo indicado en el Manejo de ítems de Ensayo (PT-09).
		Modificaciones a los Contratos
Secretaria / Gerente de Calidad	1	Cuando deban hacerse modificaciones significativas al contrato, una vez iniciados los trabajos, éstas deben cumplir con los requisitos del cliente y ajustarse a la capacidad del laboratorio. El laboratorio deberá llegar a un acuerdo con el cliente antes de realizar cualquier modificación o cambio significativo al contrato.
Gerente de Calidad		Los acuerdos entre el laboratorio y el cliente se anotan en el registro de Atención a Consultas verbales (RG-17) donde además de las modificaciones va la fecha en que se notifica al cliente indicando claramente el acuerdo al que se llegó y las iniciales o nombre de quien efectúa la notificación. Esta anotación debe contar con la firma de la jefatura del laboratorio o de la gerencia de calidad en autorización de las mismas.
Gerente de Calidad	3	Los cambios o modificaciones se informan al personal técnico y se señalan claramente como instrucciones en la cadena de custodia principal y en la de las áreas correspondientes, ya sean estos cambios en el método, o realización de nuevos ensayos.
Secretaria	4	Cuando se dé una nueva solicitud de análisis para la misma muestra se resaltaré el nuevo número de solicitud en observaciones de la cadena de custodia.
		Terminación de la Prestación de Servicios

Secretaria	1	La prestación de servicios se da por terminada con la entrega de los resultados de los análisis; que se realiza en el tiempo fijado por el laboratorio según carga de trabajo (RT-36).
Secretaria	2	La entrega del documento de resultados de análisis se hace en persona, en hoja firmada y sellada por el jefe del laboratorio quien ha revisado y aceptado los mismos.
Secretaria	3	A solicitud del cliente los resultados de análisis pueden ser entregados por fax, correo electrónico o teléfono, confirmando por las mismas vías que no hubo inconvenientes en su recepción. Quedando archivada la hoja de resultados en el archivo correspondiente.

Flujograma



Firma de Responsable:


Ing. Claudia Torres
Jefe de Laboratorio

