

TABLA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Puesto: Encargado del SGC	Puesto: Supervisor Técnico	Puesto: Subdirección B – <u>Responsable del Laboratorio</u>
Mtro. Adrián Cardona Sánchez	M. en C. Ricardo Rodríguez Figueroa	<u>Mtro. Leoncio David Rosado Cruz</u>

CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

No. de Versión	Fecha de Actualización	Descripción del Cambio
1	20 de Junio, 2013	Elaboración del documento.
2	30 de Octubre, 2014	Emisión del documento Revisión no conformidades de la EMA
3	8 de Mayo, 2015	Se anexa en el apartado de Desarrollo en el Punto 1 solicitud y entrega de cotización por el cliente. Se anexa en el apartado de Desarrollo en el Punto 2 la forma en que se facturara. En el apartado de Responsabilidades se cambia responsabilidad de actividades de Responsable de Laboratorio a Supervisor Técnico para la comunicación con el cliente y la revisión de las ofertas, pedidos y contratos, de acuerdo a la reunión realizada con Director de Administración y Finanzas.
4	13 de Diciembre, 2019	Se elimina la firma física para la autorización Cambio de versión de la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018.
5	28 de Enero, 2021	Cambio del Representante del Laboratorio por el Mtro Iván Daniel Plasencia González

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

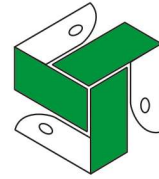


GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Procedimiento. Revisión de Ofertas,
Pedidos y Contratos

PD-LMD_TESCo-C-02

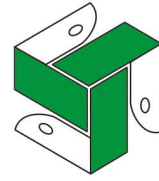
Versión: 6 30/05/24 Pág: 2 de 9



TESCo
ORGANISMO PÚBLICO
DESCENTRALIZADO
DEL GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

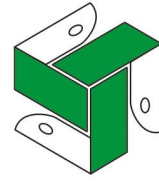
		Se modifica el punto cinco cambiando se responsabilidad para el Encargado del SGC Se agrega la carta de solicitud de servicios.
<u>6</u>	<u>30 de mayo, 2024</u>	<u>Cambio del Representante del Laboratorio</u>

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



ÍNDICE	
Tema	Página
Objetivo	3
Alcance	3
Referencias	3
Responsabilidades	3
Definiciones	4
Insumos	4
Resultados	5
Interacción con otros procedimientos	5
Políticas	5
Desarrollo	6

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



Objetivo.

Establecer la metodología para la revisión de las ofertas, pedidos y contratos con el fin de garantizar que los requerimientos del cliente se cumplan y las expectativas sean alcanzadas.

Alcance.

Aplica al personal encargado de desarrollar las cotizaciones, revisar las ofertas, pedidos o contratos de los servicios de medición que ofrece el LMD_TESCO.

Referencias.

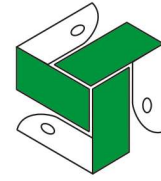
Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018.

ANEXO C “Interrelación de documentos”

Responsabilidades.

- El Supervisor Técnico, se encarga de revisar que las ofertas, pedidos y contratos cumplan con los requisitos establecidos en éste procedimiento, le da seguimiento a los mismos, mantiene comunicación con el cliente para informarle el alcance del laboratorio sí como de cualquier desviación con respecto al contrato con el fin de resolver dicha desviación antes de iniciarse cualquier trabajo y conserva los registros de las revisiones, esta comunicación la realiza de forma telefónica o por correo electrónico.
- El Responsable de Laboratorio, auxilia en la revisión de las ofertas, pedidos y contratos con el fin de garantizar la completa satisfacción de los requisitos técnicos del cliente.
- El Supervisor Técnico recibe las muestras a medir y en caso de que no cumpla con los requisitos del laboratorio, le informa al Responsable de Laboratorio.
- En caso de que algún contrato deba ser modificado, o cancelado, el Responsable de Laboratorio verifica que se siga el mismo proceso de contratación del servicio para realizar otro contrato.
- El Encargado del SGC por lo menos una vez al año deberá enviar al cliente el **FO-LMD_TESCO-C-08 “Formato Solicitud de Visita al LMD_TESCO y Encuesta de Servicio al Cliente”** para llenar el apartado de “Encuesta de Servicio al Cliente”.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



Clausulas

*Clausula1:

El Responsable del Laboratorio se debe asegurar que, cuando el cliente solicite una visita a las instalaciones del Laboratorio a fin de observar que los servicios se realizan conforme a la Norma **NMX-EC-17025-IMNC-2006**, le indica e llenado adecuado del apartado de “Solicitud de Visita al LMD_TESCO” del **FO-LMD_TESCO-08 “Formato Solicitud Visita al LMD_TESCO y Encuesta de Servicio al Cliente”**, le notifica vía telefónica y correo electrónico la fecha para su visita y le indica que debe acatar el **ANEXO D “Reglamento para visitas al LMD_TESCO”**.

**Clausula2:

Es Responsabilidad del Responsable del Laboratorio que, cuando el cliente lo solicite y quede descrito en el contrato, el Metrólogo dará una interpretación de los resultados anexa al **IR-LMD_TESCO-01 “Informe de Resultados”**.

Definiciones.

Revisión del contrato: Actividades sistemáticas que permiten esclarecer que los requisitos de calidad son definidos adecuadamente, libres de ambigüedades y documentados, antes de la firma del contrato.

Requisitos de calidad: Expresión de las necesidades o un conjunto de requisitos cualitativos y cuantitativos para las características de una entidad que permitan su realización y análisis.

Insumos.

IR-LMD_TESCO-01 “Informe de Resultados”.

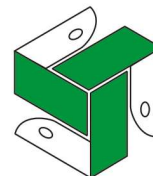
FO-LMD_TESCO-C-05 “Formato Solicitud de Servicio y Recepción de Información y/o Muestras”

FO-LMD_TESCO-C-25 “Formato de Cotización”.

Cuando sea el caso:

FO-LMD_TESCO-C-08 “Formato Solicitud de Visita al LMD_TESCO y Encuesta de Servicio al Cliente”
ANEXO D “Reglamento para Visitas al LMD_TESCO”

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



Resultados.

Contratos firmados.
Registro del Servicios Solicitados
Encuesta de retorno.

Interacción con otros procedimientos.

PD-LMD_TESCO-C-01 “Procedimiento Protección de la Información”

PD-LMD_TESCO-C-05 “Procedimiento Resolución de Quejas”

PD-LMD_TESCO-T-07 “Procedimiento Manipulación de las Muestras”.

PD-LMD_TESCO-T-10 “Procedimiento Medición de Longitud y Estimación de la Incertidumbre de medida”

Política.

Es política del LMD_TESCO definir el proceso para la revisión de pedidos, ofertas y contratos, con el propósito satisfacer las necesidades del cliente asegurando que se tienen métodos de medición debidamente documentados, el equipo apropiado para asegurar los resultados de las mediciones y el personal capacitado para la comparación geométrica de las muestras. En caso de existir cualquier diferencia, resolverla antes de iniciar las actividades; en caso de existir modificación durante el desarrollo, comunicar los cambios a todo el personal involucrado.

Mantener registros de las revisiones, incluyendo cualquier cambio significativo, a través de minutas, y entregar informe de resultados.

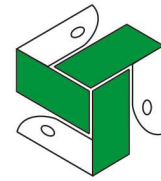
*Clausula1:

Es compromiso del Responsable de Laboratorio revisar y dar seguimiento a las solicitudes de visitas al LMD_TESCO.

**Clausula2:

Es responsabilidad del Metrólogo enviar un informe a mayor detalle y/o responder a los cuestionamientos de orden técnico e interpretaciones basadas en los resultados, cuando el cliente lo asiente en el contrato, garantizando siempre la confidencialidad hacia otros clientes por medio del **ANEXO L “Carta de Confidencialidad”**.

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



Desarrollo.

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Cliente	<p>Solicita la cotización de Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> vía correo electrónico a la dirección electrónica que aparece en la página web www.tesco.edu.mx del LMD_TESCO y recibe a través de su correo electrónico el formato FO-LMD_TESCO-C-25 “Formato de Cotización”. O envía carta de solicitud de servicios de proyectos a ejecutar al TESCO. Directamente en las instalaciones del Laboratorio, se le entregara el FO-LMD_TESCO-C-25 “Formato de Cotización” para su solicitud. Dependiendo de las actividades del laboratorio se le entrega al momento o vía correo electrónico en un máximo de 2 días. <p>Si acepta la cotización, envía la orden de compra vía electrónica así como el comprobante de pago.</p>
2	Responsable de Laboratorio	<p>Una vez recibida la aceptación del cliente procede a solicitarle los datos fiscales, Recibidos los datos fiscales los reenvía al tesorero y el representante legal del TESCO, con el fin que se registre en la institución y se pueda proceder a la generación de la factura. Verifica con el departamento de presupuesto y contabilidad el movimiento bancario e informa al responsable del laboratorio. Informa al Representante Legal del TESCO que se llegó a un acuerdo con el Cliente para que se proceda con la elaboración y firma del contrato.</p>
3	Representante Legal del TESCO	<p>Determina los aspectos legales y financieros del contrato. Se reúne con el cliente para la elaboración del contrato. Una vez que ambas partes están de acuerdo se firma el contrato. Avisa al responsable de laboratorio que se firmó el contrato.</p>
4	Responsable del laboratorio	<p>Canaliza al cliente con el supervisor técnico para la recepción de muestras, información y/o planos.</p>
5	Cliente	<p>Entrega las muestras, información y/o planos en las instalaciones del LMD_TESCO. Se activa el PD-LMD_TESCO-C-01 “Procedimiento Protección de Información”.</p>
6	Supervisor Técnico	<p>Recibe muestras en instalaciones del LMD_TESCO y requisita el FO-LMD_TESCO-C-05 “Formato Solicitud de Servicio y Recepción de Información y/o Muestras”, lo resguarda conforme al PD-LMD_TESCO-C-01 “Procedimiento Protección de la Información”, se activa el PD-LMD_TESCO-T-07. “Procedimiento Manipulación de las Muestras”.</p>
7	Metrólogos	<p>Ejecutan el servicio solicitado aplicando el PD-LMD_TESCO-T-10 “Procedimiento Medición de Longitud y Estimación de la Incertidumbre de medida” y entregan el IR-LMD_TESCO-01</p>

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL

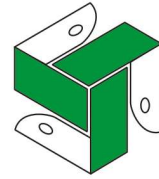


GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Procedimiento. Revisión de Ofertas,
Pedidos y Contratos

PD-LMD_TESCO-C-02

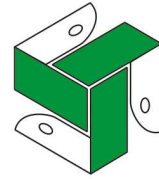
Versión: 6 30/05/24 Pág: 8 de 9



TESCO
ORGANISMO PÚBLICO
DESCENTRALIZADO
DEL GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

“Informe de Resultados” al supervisor técnico

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL



8	Supervisor técnico	Valida resultados, firma el IR-LMD_TESCO-01 “Informe de Resultados” y lo envía al responsable del laboratorio.
9	Responsable de Laboratorio	Recibe el IR-LMD_TESCO-01 “Informe de Resultados” se comunica con el cliente para acordar reunión de entrega del informe de resultados y su(s) muestras y/o plano(s). Así mismo le solicita requisitar el FO-LMD_TESCO-C-08 “Formato de Visita al LMD_TESCO y Encuesta de Servicio al cliente”.
10	Cliente	Si desea entregar el FO-LMD_TESCO-C-08 “Formato de Visita al LMD_TESCO y Encuesta de Servicio al Cliente” personalmente o por medio electrónico a la dirección que se menciona en el punto
11*	Responsable de Laboratorio	Cuando exista Solicitud de Vista al LMD_TESCO envía al Cliente FO-LMD_TESCO-C-08 “Formato de Visita al LMD_TESCO y Encuesta de Servicio al Cliente” y ANEXO D, “Reglamento para Visitas al LMD_TESCO” dar seguimiento y corroborar que cumpla con el Anexo.
12**	Metrólogo	Cuando exista solicitud en contrato para dar interpretación de los resultados, anexara información solicitada en el Informe IR-LMD_TESCO-01 “Informe de Resultados”.

* CLAUSULA 1

** CLAUSULA 2

TODA COPIA EN PAPEL ES UN “DOCUMENTO NO CONTROLADO” A EXCEPCIÓN DEL ORIGINAL