

1. OBJETIVO

Definir la forma de generar, revisar, aprobar, modificar y realizar seguimiento a las solicitudes recibidas, a las cotizaciones y contratos realizados por SIMET-USACH a sus clientes y partes interesadas.

2. ALCANCE

Las solicitudes recibidas, contratos y cotizaciones entregadas por SIMET-USACH.

3. RESPONSABILIDADES

Los responsables de este proceso son la dirección, gerencia, ingenieros autorizados y administrativo, cuyas funciones y responsabilidades están descritas en sus respectivos perfiles de cargo.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

4.1 SOLICITUD DE ENSAYOS RUTINARIOS O REPETITIVOS

Toda solicitud de servicios o cotización de servicios será revisada por al menos un ingeniero, en cuanto a que el laboratorio cumpla con la capacidad instalada para realizar lo solicitado en cuanto a:

- a) Infraestructura, para cumplir con los requerimientos de los clientes, incluyendo insumos y fungibles,
- b) Recursos humanos o disponibilidad de horas de trabajo, y

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Fecha: Abril 2020	Fecha: Abril 2020	Fecha: Abril 2020
Nombre: Camila Mercado H.	Nombre: Alfredo Artigas A.	Nombre: Alfredo Artigas A.
Firma:	Firma:	Firma:

- c) Recursos financieros en caso de ser necesarios para proceder con lo solicitado por el cliente.

Esta revisión la efectúa la gerencia o ingenieros autorizados, quienes en caso de duda o discrepancia se contactan con el cliente para requerir más información o negociar los términos de la solicitud y contratos subsecuentes, durante este proceso se revisa el método solicitado, verificando si es apropiado y actualizado. El registro de dichas comunicaciones se encuentra en los correos electrónicos, pudiendo ser incorporada en forma adicional a la carpeta del servicio. Todo trabajo posible de realizar, realiza su proceso sin dejar registros adicionales a los indicados. Frente a un trabajo recibido y que no sea posible realizar (por probetas defectuosas, falta de material, tiempo de respuesta, carga de trabajo, etc.) se dejará registro en el formulario **Reg. 0202 "Control de trabajo sin realizar"**. Posterior a eso, se notificará al cliente y se tomarán las acciones pertinentes.

En un plazo no superior a 3 días hábiles, el personal a cargo enviará al cliente solicitante la cotización (con toda la información presentada como ejemplo en el **Reg.0201 "Cotización"**), con el total de los ensayos a realizar indicándoles que deberán enviar la aceptación de la cotización enviada para proceder a enviarles el informe de ensayos. Las cotizaciones de los trabajos, ensayos o estudios que no se encuentran en el alcance de la acreditación pueden tomar una mayor cantidad de tiempo, intentando siempre dar la mayor celeridad en la respuesta a los clientes.

En caso que se realice un contrato o cotización, que no sea un trabajo rutinario, se consultará con la dirección, quien asignará los recursos necesarios para cumplir los requisitos del cliente, o bien rechazar el servicio cuando sea pertinente. Adicionalmente, si existe un cambio en el contrato, una vez aprobada la ejecución del trabajo, debe ser informada y acordada entre las partes antes de su ejecución, dejando los registros pertinentes en cada caso. Una vez que el cambio sea realizado y debido a que la organización es pequeña, la transmisión de la información puede ser verbal entre la gerencia y el personal que está desarrollando el servicio. Estas modificaciones están sujetas a la revisión de los mismos ítems que una cotización nueva. Cualquier caso excepcional, la dirección será quien tome la decisión de los ensayos y aceptaciones del cliente.

4.2 CODIFICACION DE LA COTIZACION

Para la asignación del N° de cotización, se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- Estructura del código de la cotización: CAM-YYYY +Rev. m
- CAM: Indica que es una cotización.
- YYYY: Es el correlativo de la cotización.
- Rev: Significa revisión.
- m: Corresponde al N° de revisión de la cotización.

4.3 ARCHIVO DE COTIZACIONES Y CONFIRMACIONES

Todas las cotizaciones serán archivadas digitalmente en un disco duro exclusivo el cual se mantendrá actualizado periódicamente por la dirección, y todas las confirmaciones de las cotizaciones enviadas serán archivadas por la secretaria de forma digital o en papel siendo anexadas al ingreso RAM de cada solicitud de ensayo, lo mismo aplicará cuando se realice un proceso de subcontrataciones, en el cual quedará especificado el alcance de la subcontratación.

4.4 CLIENTES PREFERENCIALES

A los clientes preferentes se les permitirá un crédito de hasta dos meses sin orden de compra para la realización de ensayos. Los clientes preferenciales serán determinados por la dirección, quien será responsable de dar las pautas (en reuniones de coordinación) para discriminar la importancia de un cliente.

5. EQUIPOS

No aplica.

6. REGISTROS

- Reg. 0201 "Cotización"
- Reg. 0202 "Control de trabajos sin realizar"

7. BIBLIOGRAFÍA

NCh-ISO 17025: "Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración".

8. ANEXOS

No aplica.

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSION	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
1	10/09/2013	3.- Responsabilidades 4.- Descripción del procedimiento	Se modifica al Jefe de laboratorio por el Sub Gerente Técnico Se adiciona el punto 4.5
1	10/09/2013	8.- Anexos	Se actualiza el Anexo N°1. Se adiciona el Anexo N°2.
1	10/09/2013	6.-Registros	Se crea el registro Reg 0201 "Lista de clientes preferenciales"
2	29/01/2014	4.- Descripción del procedimiento	Se modifica el punto 4.4.- Archivo de cotizaciones y confirmaciones. Adicionalmente modifica según no conformidad INN/N° 5 (registro NC SIMET N° 28)
2	29/01/2014	6.-Registros	Se adiciona el registro Reg 0202.
2	29/01/2014	8.- Anexos	Se adiciona el registro Reg 0202.
3	25/02/2015	4.4.- Clientes Preferenciales	Se elimina el registro Reg 0201.
4	26/01/2016	Todo el documento	Se modifica revisión por versión
5	23/05/2016	4.4.- Clientes Preferenciales	Se estipula que los criterios para clientes preferenciales son determinados por el gerente general
6	12/05/2017	Todo el documento	Se mejora la redacción del documento
7	15/01/2018	4.1 y anexos	Se modifica la forma en la cual se hacen evaluaciones y se actualizan anexos.

VERSION	FECHA	CAPITULO AFECTADO	APARTADOS MODIFICADOS
8	15/09/2018	7.-Documentación relacionada 4.- Procedimiento 8.- Anexos	Se modifica la documentación a la norma actualizada Se actualiza 4.3 respecto a la información de alcance en caso de subcontrataciones y comunicación con el cliente. Se actualiza anexo.
9	04/12/2018	Todo el documento	Se modifican nombres de cargos y 3. Responsabilidades.
10	14/10/2019	Anexo	Se modifica cotización.
11	12/12/2019	Anexo	Se elimina la cotización como anexo y se crea como registro.
12	13/04/20	4.1	Se incluye que al menos un ingeniero debe velar por la capacidad del laboratorio.