




ANEXO 8

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE OFERTAS, SOLICITUDES Y CONTRATOS

	Procedimiento de revisión de ofertas, solicitudes y contratos	Fecha de última revisión:	11/03/2025
		Fecha de próxima revisión:	11/03/2026
		Número de revisión:	06
		Código:	PRO-CA-009

<h3>1. Objetivo</h3> <p>Establecer el proceso de revisión de solicitudes, ofertas y contratos, asegurando el cumplimiento de los requisitos del cliente, del laboratorio, y en conformidad con la norma ISO/IEC 17025.</p>
<h3>2. Alcance</h3> <p>Este procedimiento aplica para las áreas que tienen responsabilidad en la revisión de solicitudes, ofertas y contratos para los servicios de ensayos ofrecidos por el laboratorio.</p>
<h3>3. Responsabilidades</h3> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de recepción: gestionar la recepción y revisión de solicitudes, así como la elaboración de ofertas. • Líder de calidad: verificar el cumplimiento de los requisitos normativos y la documentación asociada. • Jefe del área de ensayos: asegurar la disponibilidad de recursos y coordinar la ejecución del servicio.
<h3>4. Desarrollo del procedimiento</h3> <p><i>I. Recepción de solicitudes</i> Las solicitudes pueden recibirse a través de correo electrónico, llamada telefónica o la página web del laboratorio. En todos los casos, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Completar el formato “Revisión de solicitud de servicios de ensayo” FO-VE-03. • Almacenar el documento en la nube junto con la información relevante. • Adjuntar evidencia documental (correos electrónicos, solicitudes web, etc.). • Registrar cualquier cambio que impacte el servicio. <p><i>II. Revisión de requisitos</i> Se evalúan los requisitos del cliente especificados en el formato “Revisión de solicitud de servicios de ensayo” FO-VE-03 y se comparan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El portafolio de servicios del laboratorio. • Requisitos normativos aplicables. • Capacidad y recursos disponibles para la prestación del servicio. <p>Si existen dudas, se contacta al cliente para garantizar una comprensión clara de sus necesidades.</p> <p>Además, se realiza una evaluación de riesgos y oportunidades asociadas a la prestación del servicio, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibles limitaciones en equipos, personal o infraestructura. • Cambios en los requisitos normativos o del cliente. • Riesgos que puedan afectar la validez de los resultados. <p>Las medidas de mitigación y oportunidades identificadas se documentan en la matriz de riesgos y oportunidades del laboratorio.</p>

III. Confirmación del servicio

La confirmación del servicio al cliente se realiza mediante el formato **“Oferta de Servicios” FO-VE-004**, incluyendo:

- Métodos de ensayo aplicables (indicando diferencias con lo solicitado si las hubiera).
- Plazos de entrega de resultados.
- Servicios subcontratados.
- Términos y condiciones comerciales.
- Evaluación de la capacidad del laboratorio, verificando la disponibilidad de personal calificado, equipos adecuados y condiciones ambientales controladas.

El cliente confirma la aceptación del servicio mediante:

- Firma del documento.
- Confirmación vía correo electrónico.

La evidencia de confirmación debe archivar en la carpeta correspondiente en la nube.

IV. Comunicación a los responsables

Los responsables de ejecutar la prueba reciben la información relevante mediante correo electrónico, asegurando la inclusión en el expediente del cliente en la nube. Esto incluye:

- Especificaciones del cliente.
- Diferencias en los métodos o condiciones especiales.
- Cualquier cambio relevante durante la prestación del servicio.

V. Registro de la Revisión y Aprobación

Todas las revisiones y modificaciones de solicitudes, ofertas y contratos se registran y aprueban antes de la aceptación del servicio. Cuando surgen cambios durante el proceso, también se documentan y se mantiene evidencia en la nube en ambos casos, que demuestre lo siguiente:

- Revisión y aprobación de los requisitos del cliente.
- Evaluación de la capacidad del laboratorio.
- Identificación y gestión de riesgos y oportunidades.

<i>Edith Vázquez</i>	<i>Cristina Magaña</i>	<i>Nataly Rodríguez</i>
Coordinador del sistema de gestión	Gerente del sistema de gestión	Director general
Elaboró	Revisó	Aprobó