

PG 12.01 versión **13**

Fecha de entrada en vigencia: 04/07/24

Reemplaza a: PG 12.01 - versión: 12

1. Control de revisiones y versiones				
Rev.	Descripción	Ver.	Fecha	Personal que intervino
11	- Se actualizó el formato del documento s-PG 05.01V09 - Ítem4: se actualizó una referencia. - Ítem6: se introdujeron algunos cambios. - Ítem7: se incorporaron cambios en todos los registros y se incorporó uno nuevo. - Ítem8: se cambiaron los anexos 1y2.	11	11-03-21	
12	- Ítem 3: se modificó una definición. - Ítem 6.1: se incorporaron cambios. - Anexo 1: se mejoró la redacción. - Registros: se modificó R-04. Se transfirió el R-09 al PG 12.03 y se incluyeron modificaciones.	12	2-6-23	R. Gaydou N. Granado
13	- Ítem 6: se incluyeron modificaciones en la mayoría de las actividades, debido al ajuste por digitalización del proceso. - Ítem 7: se eliminó el R-06 y R-08. El R-05 pasó como anexo 1. - Ítem 8: se reemplazó el anexo.	13	27-6-24	R. Gaydou N. Granado

2. Control de enmiendas		
N°	Fecha	Solicitante (nombre y rol)

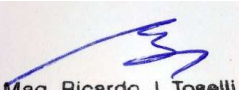
3. Control de copias	
Fecha	Solicitante (nombre y rol)


BIOG. ROMINA C. GAYDOU
COORD. ÁREA CALIDAD
CEQUIMAP

REVISÓ: Of. Administrativa y calidad


DRA. SILVIA F. PESCE
DIRECTORA CEQUIMAP
Fac. de Ciencias Químicas - UNC

CONTROLÓ: Dirección


Mag. Ricardo J. Toselli
Director Ejecutivo
CEQUIMAP - FCQ - UNC
APROBÓ: D. ejecutiva

1. OBJETIVO

Recibir el pedido del Cliente y generar el contrato entre las partes. Gestionar el cumplimiento del servicio (incluye entrega de IT, facturación y cobro).

2. ALCANCE

Desde la recepción del pedido del Cliente hasta la entrega del IT (incluyendo toda documentación relativa al servicio).

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

Cliente: persona física o jurídica que solicita un servicio (PG 05.02).

Convenio: acuerdo entre el cliente y el CEQUIMAP, formalizado mediante un contrato firmado (PG 05.02).

Derivación: es el proceso que se realiza cuando al ingresar un servicio se determina que ninguna de las áreas técnicas del CEQUIMAP cuenta con las competencias y/o recursos necesarios para completar la totalidad de los ensayos solicitados. Requiere como condición, la habilitación del prestador según los requisitos particulares del tipo de derivación (externa o facultad). Involucra tanto la gestión técnica como administrativa (PO LA.03).

Prestador externo (PE): todo prestador que no dependa de la FCQ-UNC. Se dividen en dos grupos, los que pertenecen a la Universidad Nacional de Córdoba (PE UNC) y los que no pertenecen a esta institución (PE No UNC) (PO LA.03).

Muestra: ítem de ensayo (PG 14.01).

Preservación: acción de proteger la muestra mediante la aplicación de condiciones específicas de almacenamiento y conservación, con la finalidad de evitar alteraciones, daños o deterioros de la misma (PG 14.01).

Prestador: es quien asume la responsabilidad para la realización del servicio (PG 05.02).

Presupuesto (PPTO): documento que detalla las especificaciones técnicas del servicio (requerimientos de la muestra y metodología, entre otros), el tiempo estimado de entrega de resultados, su costo y condiciones de pago y toda información adicional que sea relevante en pos de garantizar el adecuado desarrollo del servicio, incluido la validez del presupuesto (PG 05.02).

SiGAC: sistema de gestión administrativa.

Solicitud de servicio (SDS): contrato vinculante entre el CEQUIMAP y el cliente.

SDP: solicitud de presupuesto (PG 05.02).

4. REFERENCIAS

IRAM. *Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración*. IRAM-ISO/IEC 17025.

OAA. *Criterios Generales para la Evaluación y Acreditación de Laboratorios de Ensayo/Calibración*. CG-LE-01.

PG 05.01 *Gestión de documentos y registros del SGC.*

PG 05.02. *Recepción y revisión de pedidos. Generación de presupuestos.*

PG 07.05 *Cuentas corrientes y gestión de cobros.*

PG 08.01. *Resguardo de la imparcialidad y confidencialidad.*

PG 08.02. *Protección de datos digitalizados.*

PG 12.03 *Manipulación de ítems de ensayo.*

PG 14.01. *Toma de muestras.*

PG 15.01 *Informe técnico.*

PG 16.01 *Seguridad y salud ocupacional.*

PO LA.03 *Gestión para derivación de servicios de ensayo a prestadores externos.*

Procedimientos operativos de ensayo.

5. RESPONSABLES

Confección de la SDS: personal de atención al cliente.

Recepción e identificación interna de muestras: personal de atención al cliente o personal técnico habilitado (en casos particulares en que las muestras ingresan directamente al área técnica del laboratorio).

Nota: los casos particulares hacen referencia a muestras que por su número y/o naturaleza deben ser recibidas y manipuladas por personal de laboratorio.

Preservación de las muestras: personal de atención al cliente (durante la recepción) y personal técnico habilitado.

Registro de las comunicaciones con el cliente: personal de atención al cliente.

Entrega de IT, facturación y cobro: personal de atención al cliente.

6. DESARROLLO

Las actividades de gestión del servicio se presentan como uno de los procesos centrales a partir del cual se van desprendiendo los diferentes subprocesos que resuelven la variedad de características que puede desplegar el pedido del Cliente.

6.1. Gestión del servicio

FASE	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN (quién y cómo)	EVIDENCIA (salida)
1. Recepción del pedido.	1. Verificar la base de datos de clientes (BD).	El PERSONAL DE AT. AL CLIENTE que reciba un pedido, verifica la información del cliente en la base de datos de clientes del SiGAC: • Cliente existente: verificar la vigencia de la información. • Nuevo cliente: realizar el ingreso de datos.	BD verificada/actualizada.
	2. Verificar las condiciones del servicio.	El PERSONAL DE AT. AL CLIENTE verifica el cumplimiento de alguna de las siguientes condiciones que determinan el ingreso del servicio: • Se trata de un servicio estándar (descrito en la lista de precios vigente). • Existe un presupuesto previo. • Existe un convenio previo. Si no se cumpliera al menos una de estas condiciones, abrir una SDP según PG 05.02 para evaluar factibilidad del servicio requerido.	En caso de cumplir las condiciones: continuar con siguiente actividad. *En caso de NO cumplir con las condiciones, accionar s- PG 05.02 .
	3.Verificar los requisitos para la recepción de las muestras	El PERSONAL DE AT. AL CLIENTE realiza la recepción de muestras, previo a verificar los requisitos para el ingreso, dispuestos en el PG 12.03 .	Actividades relacionadas con las condiciones de recepción según PG 12.03 .
2. Confección de la SDS	1.Identificar el servicio	El PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE genera la SDS y la identifica de manera unívoca. Se utiliza un número de siete dígitos, compuesto por "aammxxx"; donde "aa" son los dos últimos dígitos del año; "mm" mes y "xxx" número de tres dígitos que se generan correlativamente.	Nº de servicio R-PG 12.01-01 .
	2.Asentar la información del servicio	El PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE completa la SDS con toda la información requerida, según el caso: datos del solicitante; tipo, número de muestras e identificación requerida por el cliente, con la fecha y hora de la toma de muestra, si se requiere para el ensayo; otros aspectos vinculados a la toma de muestra y número de presupuesto vinculado, si corresponde; detalle del servicio solicitado, método de ensayo que se utilizará en cada caso. Casos particulares:	R-PG 12.01-01 . R-PG 14.01-01 .

FASE	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN (quién y cómo)	EVIDENCIA (salida)
		1. <u>Toma de muestras por CEQUIMAP</u>: el responsable designado para esta actividad deberá entregar al PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE el R-PG 14.01-01 correspondiente y depositar las muestras en el sector asignado (ver PG 14.01). 2. <u>Presupuesto previo</u>: el PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE deberá verificar que no se hayan realizado cambios en el presupuesto acordado, para poder vincularlo a la SDS (ver nota 1). 3. <u>Subcontratación de ensayos</u>: se debe indicar en la SDS (ver PO LA.03). 4. <u>Devolución de muestras</u>: cuando el cliente lo requiere, se debe asentar en el campo de OBSERVACIONES. Nota 1: en caso de que el cliente requiera un servicio que difiera en relación a lo presupuestado, el PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE deberá evaluar la conveniencia de asociar este presupuesto (consignando en el campo de observaciones de la SDS los cambios realizados), generar un nuevo presupuesto (PG 05.02) o generar la SDS sin vincular ningún presupuesto.	R-PG 05.02-01.
	3. Informar las condiciones del contrato	El PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE genera tres ejemplares de la SDS. Uno se entrega al cliente, junto con las <u>disposiciones generales del servicio</u> (ANEXO 1). Los otros dos quedan en el CEQUIMAP, para atención al cliente y el sector técnico. La contratación del servicio por parte del cliente, implica la aceptación de las disposiciones mencionadas.	Detalle del servicio contratado y disposiciones generales del laboratorio: -R-PG 12.01-01 (ejemplar cliente). -ANEXO 1.
	4. Identificar las muestras	El PERSONAL DE AT. AL CLIENTE identifica cada muestra según PG 12.03 .	Rótulos de muestras.
3. Inicio del servicio	1. Distribución interna de SDS	El PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE resguarda en una carpeta la SDS, el R-PG 14.01-01 (cuando corresponda) y toda información adicional que pudiera haber entregado el cliente. La copia para el personal técnico, queda a disposición del prestador, junto con toda información adicional técnicamente relevante que pudiera haber entregado el Cliente. Cuando corresponda, se puede adjuntar una copia del R-PG 14.01-01 correspondiente, si el prestador lo requiere.	Carpeta c-documentación del servicio en AT. AL CLIENTE. SDS sector técnico: EN SECTOR DESIGNADO PARA RETIRO.

FASE	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN (quién y cómo)	EVIDENCIA (salida)
	2.Distribución de muestras	Tanto el PERSONAL DE AT. AL CLIENTE como el RESPONSABLE TÉCNICO del servicio, siguen los lineamientos del PG 12.03 en toda operatoria que implique manipulación de las muestras. En el caso de ensayos que se realicen en laboratorios externos, se debe operar según las pautas establecidas en el PO LA.03.	Muestras ubicadas/ingresadas al sector correspondiente según el caso.
4. Seguimiento del servicio	1.Verificar el estado del servicio y comunicar	Cada RESP. TÉCNICO habilitado, debe verificar y actualizar el estado de sus SDS en el SiGAC, en función del desarrollo del servicio (ver nota 2). Deberá prever, siempre que sea posible, aquellos servicios que no se podrán concretar en los plazos acordados. Para esto, deberá indicar en el SiGAC, el estado DEMORADO del servicio, el MOTIVO y la NUEVA FECHA estimada de entrega. El PERSONAL DE AT. AL CLIENTE debe verificar periódicamente el estado DEMORADO de las SDS e informar al cliente, dejando evidencia de la comunicación en el R-PG12.01-04. En caso de que el cliente o el CEQUIMAP requieran cambios en los requisitos acordados, se deberá proceder según indica el ANEXO 2 "modificación de la SDS". Nota 2: para facilitar el seguimiento del servicio, el SiGAC los clasifica por color, según la proximidad a la fecha de entrega acordada con el cliente.	Estado del servicio en SiGAC. En caso de demoras: R-PG12.01-04. Comunicaciones con el Cliente relativas a demoras en el servicio, modificaciones y acuerdos, cuando corresponda.
5. Entrega del IT al cliente. Cierre del servicio	1. Disponer los IT y verificar requisitos de entrega	Con los IT disponibles según PG 15.01, el PERSONAL DE AT. AL CLIENTE verifica las condiciones de notificación y entrega: 1. <u>Servicio completo finalizado</u>: que todas las áreas técnicas involucradas en el servicio hayan finalizado los servicios contratados por el cliente. En caso contrario, se aguarda hasta completar. 2. <u>Facturación</u>: que se haya facturado la totalidad del servicio. En caso contrario, deberá generar la facturación correspondiente. 3. <u>Cobro del servicio</u>: que el cliente haya cumplimentado la condición de pago acordada (ver casos en PG 07.05). En caso contrario, deberá reclamar el pago.	Documentación para entregar al cliente.

FASE	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN (quién y cómo)	EVIDENCIA (salida)
		4. <u>Forma de entrega pactada</u>: de manera estándar se entrega en formato digital por correo electrónico o en la sección de acceso al cliente en la página web del CEQUIMAP. Si solicitó otra modalidad, se realiza la preparación correspondiente. 5. <u>Devolución de muestras</u>: cuando el cliente lo haya solicitado, se verifica que el personal técnico tenga las muestras acondicionadas para la devolución.	Muestras acondicionadas para entregar al cliente.
	2. Entregar IT al Cliente	El PERSONAL DE AT. AL CLIENTE entrega los IT según la forma pactada, e indica el estado "entregado" en el SiGAC. Nota 3: cuando el cliente solicita los IT en formato papel, se le notifica previamente para que realice el retiro por ventanilla o para que aguarde la entrega por correo postal, según el caso.	SDS en SiGAC: estado "entregado". Notificación de retiro por e-mail.
	3.Requerir modificación de IT	Las modificaciones sobre IT ya emitidos pueden requerirse tanto por parte del CLIENTE como del CEQUIMAP. En cualquier caso, debe existir una instancia de comunicación y acuerdo entre las partes que se realiza a través del PERSONAL DE AT. AL CLIENTE. Para modificar un IT ya emitido se siguen los lineamientos del PG15.01. La entrega al cliente la realiza el PERSONAL DE AT. AL CLIENTE y se registra en el R-PG12.01-07.	Evidencia requerimiento de modificación (por el cliente o el CEQUIMAP). R-PG 15.01-01/S. R-PG 12.01-07.
	4.Resguardo de la información	El PERSONAL DE AT. AL CLIENTE resguarda toda la documentación generada en la administración, los IT y la documentación provista por el cliente (cumplimentando los requisitos del PG 05.01 y PG 08.02).	Documentación archivada.

7. REGISTROS

R-PG 12.01-01 Solicitud de servicio.

R-PG 12.01-04 Comunicación con el cliente de cambios en el servicio.

R-PG 12.01-07 Entrega de IT/S.

R-PG 05.02-01 Solicitud de presupuesto.

R-PG 14.01-01 Registro de recolección de muestras.

R-PG 15.01-01 Informe técnico.

8. ANEXOS

ANEXO 1. Disposiciones generales del servicio

ANEXO 2. Modificación de la solicitud de servicio.

ANEXO 1. Disposiciones generales del servicio.

1.SERVICIO SOLICITADO: Los requisitos concernientes a la realización del servicio solicitado quedan estrictamente definidos en la solicitud de servicio y en el presente documento. Para los servicios de Asistencia Técnica o Desarrollos, se explicitará concretamente el objetivo perseguido, tomándose solamente lo presupuestado como válido, si hubiera discrepancias. En caso de requerir modificaciones en el contrato original, se deberá acordar entre las partes dependiendo de las condiciones de la muestra y del estado de procesamiento.

2.MUESTRAS: El CEQUIMAP no asume la responsabilidad por la destrucción total o parcial de muestras sometidas a ensayos destructivos. En el caso de ensayos que requieran "lapso de aptitud", el CEQUIMAP no se responsabiliza de las condiciones de preservación cuando las muestras sean almacenadas por el Cliente. Las muestras estarán disponibles por un lapso de 15 días corridos, a partir de la fecha de emisión del informe técnico, siempre y cuando las características del ensayo y las muestras lo permitan. Pasado este tiempo, serán eliminadas según los procedimientos internos del CEQUIMAP, salvo que el Cliente requiera su devolución al momento de abrir la "Solicitud de Servicio", teniendo en cuenta las excepciones mencionadas.

3.RESULTADOS: Los resultados incluidos en el informe técnico corresponden exclusivamente a las muestras ensayadas, no pudiendo extrapolarse a muestras similares u otros lotes o partidas. Su identificación, descripción o cualquier otra referencia es la declarada por el Cliente. Cuando la toma de muestra es realizada por personal del CEQUIMAP, tanto la identificación como el lugar de la toma de muestra son acordados con el Cliente. El informe técnico podrá reproducirse/publicarse por el Cliente sólo en su totalidad, siempre y cuando se utilice un medio adecuado y no se vulnere la credibilidad del CEQUIMAP, utilizando nuestros resultados en forma engañosa. En el caso de reproducciones parciales, deben ser autorizadas por escrito por nuestro laboratorio. El Cliente no podrá exhibir con fines propagandísticos informes y/o cualquier otro elemento que involucre el uso de símbolos, escudos, logotipos y/o emblemas del CEQUIMAP y/o de la Universidad Nacional de Córdoba sin previa autorización escrita.

4.CUESTIONES LITIGIOSAS: En el caso de muestras que pudieren estar sometidas a cuestiones litigiosas, el Centro se reserva el derecho de aceptar o rechazar servicios solicitados por alguna de las partes involucradas.

5.DEMORAS: Si por cuestiones operativas se vieran retrasados los trabajos encomendados al Centro, se notificará al solicitante de tal situación. En ningún caso la demora generará derecho de resarcimiento alguno.

6.CUESTIONES ÉTICAS Y OPERATIVAS: El Centro se reserva el derecho de rechazar órdenes de compra o solicitudes de trabajo que incluyan cláusulas inconvenientes o no compatibles con sus políticas, normas y procedimientos habituales. También se reserva el derecho de rechazar aquellos trabajos que no hayan sido previamente presupuestados y acordados sus plazos de ejecución.

7.PROPIEDAD, CONFIDENCIALIDAD E IMPARCIALIDAD: Los resultados son propiedad exclusiva del Cliente. Sin su autorización previa, el CEQUIMAP no difundirá ningún tipo de información relacionada a éstos. Cabe aclarar que, en caso de solicitarse judicialmente al CEQUIMAP revelar o divulgar todo o parte de la información del servicio prestado, éste está obligado a entregar la información requerida. El Cliente será oportunamente notificando por escrito sobre este pedido, sólo en caso que la justicia así lo autorice. El CEQUIMAP se compromete a resguardar la imparcialidad y evitar conflictos de intereses durante la prestación del servicio.

8.RECLAMOS O QUEJAS: En caso de insatisfacción por los servicios prestados, o controversias sobre los resultados emitidos, el Cliente podrá presentar en forma oral o escrita su reclamo o queja. El Centro dispone de políticas y procedimientos para su tratamiento.

9.MODALIDAD DE PAGO: Los Clientes deberán abonar la totalidad del arancel del servicio antes de la iniciación del mismo, en efectivo, transferencia o cheque/e-cheq propio a nombre del CEQUIMAP (la fecha de cobro de los cheques no debe exceder los 15 días corridos desde la fecha de facturación). Los Clientes que tienen convenio de pago mensual deberán abonar el arancel dentro de los 15 (quince) días corridos posteriores a la fecha de facturación de los servicios prestados, de lo contrario, se procederá a dar de baja dicho beneficio.

10.LUGAR Y HORARIO DE ATENCIÓN: Av. Medina Allende esquina Haya de La Torre, Ciudad Universitaria, Córdoba; los días hábiles (de lunes a viernes) de 9a 17h (los días y horarios de recepción de muestras dependen de la matriz y el ensayo, consultar previamente).

11.ENTREGA DE INFORMES: El CEQUIMAP emite informes técnicos (IT) en formato pdf con firma electrónica. La legitimidad del IT digital es respaldada con el panel de firma, y puede ser verificada comunicándose con la administración del CEQUIMAP (cequimap@quimicas.unc.edu.ar). Una vez cumplidos los requisitos de pago, se entregan por correo electrónico o a través de www.cequimap.fcq.unc.edu.ar en la sección de acceso a clientes. En el caso de requerir otra modalidad de entrega, acordar previamente.

EL CEQUIMAP CONSIDERA LEÍDAS Y ACEPTADAS LAS PRESENTES DISPOSICIONES, UNA VEZ QUE EL CLIENTE ACCEDE A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.

ANEXO 2. Modificación de la solicitud de servicio.

Una vez formalizado el contrato, existe la posibilidad de que tanto el cliente como el CEQUIMAP soliciten cambios en los requisitos acordados. Esta solicitud, puede ser aceptada o rechazada por alguna de las partes, según los requisitos particulares de cada una.

El personal del CEQUIMAP debe garantizar la comunicación fluida y el resguardo de evidencia objetiva de dicha comunicación entre todas las partes que intervengan (cliente-atención al cliente-técnicos). De esta manera, en el caso que se requieran cambios y sean acordados por las partes (continuidad del servicio original, modificación del mismo o cancelación del servicio), el personal de AT. AL CLIENTE puede solicitar una nota firmada por el cliente o un e-mail donde deje expresada su conformidad con dicho acuerdo. Debe dejar asentada esta información en el **R-PG 12.01-04** y transmitirla a los responsables técnicos, en caso que se requiera, a través de la herramienta informática SiGAC (campo de comentarios de la SDS, por ejemplo).

Según el caso, se deberá verificar si cambia el precio del servicio en relación al pedido original y tomar las acciones necesarias si ya se hubiera efectuado la facturación y/o cobro de adelanto con recibo (tener en cuenta los casos de cancelación del servicio).

Cuando el cambio solicitado sea menor y no impacte en el procesamiento de la muestra (datos del cliente y/o identificación de la muestra por parte del cliente), el personal de atención al cliente podrá evaluar la posibilidad de realizar la modificación correspondiente sin cambiar el número de SDS. Para ello, se deberá dejar asentado en el campo de observaciones el texto reemplazado.

Cuando el cambio solicitado impacte en las actividades técnicas, se deberá verificar el estado de procesamiento del pedido original y la posibilidad analítica de dicho pedido (puede que en algunos casos se requiera consultar con el área técnica).

Si el cambio solicitado es posterior a la entrega del informe técnico, se deberán respetar las pautas establecidas en el **PG 15.01**.

En el siguiente cuadro se resumen los pasos a seguir según lo antedicho:

	Las muestras NO han sido trasladadas al sector técnico del laboratorio	Las muestras se encuentran en el sector técnico del laboratorio
Si se acuerda la modificación del pedido original	El personal de atención al Cliente evalúa el impacto y define una de las siguientes opciones: -ingresar la modificación como un nuevo pedido (nuevo número de SDS), anulando el anterior -modificar la SDS original, consignando los cambios.	El personal de atención al Cliente evalúa el impacto y define una de las siguientes opciones: -ingresar la modificación como un nuevo pedido (nuevo número de SDS), anulando el anterior -modificar la SDS original, consignando los cambios. Debe comunicar fehacientemente los cambios al sector técnico. El personal técnico deberá realizar los cambios pertinentes, cuando corresponda, en los registros de trabajo.
Si alguna de las partes no acuerda el cambio, pero se continúa con el servicio original	El personal de atención al Cliente sólo resguarda evidencia de comunicación y acuerdo con el Cliente.	El personal de atención al Cliente sólo resguarda evidencia de comunicación y acuerdo con el Cliente.
Si alguna de las partes no acuerda el cambio y se cancela el servicio	El personal de atención al Cliente anula el servicio consignando causas y solicita al personal técnico la disposición final de las muestras (verificar previamente si el cliente requiere la devolución de las mismas).	El personal de atención al Cliente anula el servicio consignando las causas, se notifica al sector técnico para que realice la cancelación del servicio y la disposición final de las muestras (verificar previamente si el cliente requiere la devolución de las mismas).