TÉRMINOS Y CONDICIONES

a. Declaraciones por parte del prestador del servicio en lo sucesivo (El laboratorio):

Ser una persona moral en Sociedad Anónima y capital variable constituida legalmente en los estados unidos mexicanos y actividades en toda la República Mexicana, debidamente constituida bajo las leyes mexicanas, según consta en el Tomo No. 2,974, Escritura Pública No. 77,916, de fecha once de septiembre del dos mil veinticuatro, otorgada ante la Fe del Lic. Leopoldo de la Garza Marroquín, Notario Público No. 33 del Estado de San Luis Potosí.

El laboratorio oferta sus servicios como laboratorio de ensayo en materiales empleados para la construcción y cuenta con un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 con alcance en las siguientes estándares:

Tabla 1. Alcance del laboratorio	
Agregados	NMX-C-030-ONNCCE-2004 Industria de la. Construcción-Agregados-Muestreo
	NMX-C-170-ONNCCE-2019 Industria de la Construcción-Agregados-Reducción de las muestras de agregados obtenidas en el campo al tamaño requerido para los ensayos.
	NMX-C-084-ONNCCE-2018 Industria de la Construcción-Agregados para concreto-Partículas más finas que la criba 0,075 mm (No. 200) por medio de lavado-Método de ensayo
	NMX-C-077-ONNCCE-2019 Industria de la Construcción-Agregados para Concreto-Análisis Granulométrico-Método de Ensayo
	NMX-C-166-ONNCCE-2018 Industria de la Construcción-Agregados-Contenido de agua por secado-Método de ensayo
	NMX-C-164-ONNCCE-2014 Industria de la Construcción-Agregados-Determinación de la densidad relativa y absorción de agua del Agregado Grueso-Método de ensayo
	NMX-C-165-ONNCCE-2020 Industria de la Construcción-Agregados-Determinación de la densidad relativa y absorción de agua del Agregado Fino-Método de ensayo
	NMX-C-073-ONNCCE-2004 Industria de la Construcción-Agregados para Concreto-Masa Volumétrica-Método de prueba
Geotecnia	NMX-C-480-ONNCCE-2014 Industria de la Construcción-Geotecnia-Equivalente de arena de agregados finos-Método de ensayo
Prefabricados	** NMX-C-036-ONNCCE-2013 - Industria de la construcción – Bloques, tabiques o ladrillos, tabicones y adoquines – Resistencia a la compresión – Método de prueba.
	** NMX-C-037-ONNCCE-2013 Inciso 9.2 - Industria de la Construcción-Mampostería - Determinación de la Absorción Total y la Absorción Inicial de Agua en Bloques, Tabiques o ladrillos y tabicones – Método de Ensayo. Solo Absorción Total.
	** NMX-C-038-ONNCCE-2013 - Industria de la construcción – Determinación de las dimensiones de ladrillos, tabiques, bloques y tabicones para la construcción.
Concreto	** NMX-C-109-ONNCCE-2013 Toda la norma con excepción del inciso 6.1, 8.3 y 8.4 - Industria de la construcción – Concreto hidráulico – Determinación del Cabeceo de Especímenes.
	** NMX-C-161-ONNCCE-2013 - Industria de la Construcción - Concreto Fresco - Muestreo.
	** NMX-C-156-ONNCCE-2010 - Industria de la Construcción - Concreto Hidráulico - Determinación del Revenimiento en el Concreto Fresco.
	** NMX-C-159-ONNCCE-2016 - Industria de la construcción-Concreto-Elaboración y curado de especímenes de ensayo. Solo método de varillado cilindros de 15 x 30 cm y cubos de 10x10 cm
	** NMX-C-083-ONNCCE-2014 - Industria de la Construcción - Concreto - Determinación de la Resistencia a la Compresión de Especímenes - Método de Ensayo. Cilindros de 15 x 30 cm y cubos de 10x10 cm
	NMX-C-435-ONNCCE-2010 - Industria de la Construcción - Concreto Hidráulico - Determinación de la temperatura del concreto fresco
	NMX-C-162-ONNCCE-2014 - Industria de la Construcción - Concreto Hidráulico - Determinación de la Masa Unitaria, Cálculo del Rendimiento y Contenido de Aire del Concreto Fresco por el Método Gravimétrico
	NMX-C-157-ONNCCE-2006 - Industria de la Construcción – Concreto - Determinación del Contenido de Aire del Concreto Fresco por el Método de Presión- Método B

** Métodos acreditados por la entidad mexicana de acreditación a.c. con acreditación No. C-1677-327/23 vigente a partir de 2023-08-17.

Las actividades de **"EL LABORATORIO"** se llevan a cabo de manera que se cumplan los requisitos de la NMX-EC-17025-IMNC-2018, del **"EL CLIENTE"**, de las autoridades reglamentarias y de las organizaciones que otorgan reconocimiento, dando cumplimiento a nuestros procedimientos del SGC, normas, estándares nacionales e internacionales aplicables y comunicando las actividades a realizar en la Orden de servicio misma que confirman el personal laboratorista al término del servicio. Lo anterior incluye las actividades de laboratorio realizadas en todas sus instalaciones permanentes, en sitios fuera de sus instalaciones permanentes, en instalaciones temporales o móviles asociadas, o en las instalaciones del cliente.

Tabla 2. Frecuencias de muestreo		
FRECUENCIA DE MUESTREO PARA CONCRETO HIDRÁULICO	(NMX-C-155-ONNCCE-2014 "TABLA 7")	(NMX-C-155-ONNCCE-2014 "TABLA 8")
	Control de producción	Obra
Estándar	FRECUENCIA	
NMX-C-156-ONNCCE VIGENTE — Industria de la Construcción-Concreto Hidráulico - "Determinación del revenimiento en el concreto fresco".	Al inicio del colado y cuando se detecte visualmente cambio de consistencia, pero no menos de una por cada 100 m³ o fracción.	Cada entrega
NMX-C-083-ONNCCE-VIGENTE —Industria de la Construcción-Concreto - "Determinación de la resistencia a la compresión de cilindros de concreto ".	100 m³ o fracción	40 m³ o fracción
NMX-C-083-ONNCCE-VIGENTE —Industria de la Construcción-Concreto - "Determinación de la resistencia a la compresión de cilindros de concreto" pilas y columnas.	No se indica	14 m³ o fracción
NMX-C-191-ONNCCE-VIGENTE —Industria de la Construcción-Concreto - "Determinación de la resistencia a la flexión de vigas concreto"	150 m³ o fracción	150 m³ o fracción
NMX-C-162-ONNCCE-2014 - Industria de la Construcción - Concreto Hidráulico - Determinación de la Masa Unitaria, Cálculo del Rendimiento y Contenido de Aire del Concreto Fresco por el Método Gravimétrico	Una determinación por cada día de producción	Una por cada día de colado para un mismo tipo de concreto
NMX-C-435-ONNCCE-2010 - Industria de la Construcción - Concreto Hidráulico - Determinación de la temperatura del concreto fresco	60 m³ o fracción	Cada entrega
Contenido de aire, en concretos con aire incluido (NMX-C-162-ONNCCE-2014 - Industria de la Construcción - Concreto Hidráulico - Determinación de la Masa Unitaria, Cálculo del Rendimiento y Contenido de Aire del Concreto Fresco por el Método Gravimétrico)	12 m³ o fracción	Cada entrega
FRECUENCIA DE MUESTREO PARA MAMPOSTERÍA	**NMX-C-411-ONNCCE-2013 (Inciso 8.0)**	**NMX-C-404-ONNCCE-2012 (Inciso 8.0)**
LOTE	CANTIDAD (@)	
Una muestra por cada lote de 10 000 piezas o fracción si es en planta. (5 especímenes para	Mínimo 5 piezas	Mínimo 5 piezas
Dos muestras de por cada lote de 10 000 a 100 000 piezas si es un planta.	Mínimo 5 piezas	Mínimo 5 piezas
Una muestra por cada 50 000 piezas o fracción para lotes mayores a 100 000 piezas.	Mínimo 5 piezas	Mínimo 5 piezas
En obras de más de 250 m² o superior a dos niveles, se toma una muestra de forma aleatorio como mínimo por cada 30 millares por lote de fabricación.	N/A	Mínimo 5 piezas

Las piezas antes indicadas son usadas para la realización y cumplimiento de los estándares NMX-C-038-ONNCCE-2013 Industria de la construcción - Mampostería- Determinación de las dimensiones de bloques, tabiques o ladrillos y tabicones- Método de ensayo, mismas piezas son ensayadas conforme al estándar NMX-C-109-ONNCCE-2013 Industria de la construcción- Concreto Hidráulico- Cabeceo de especímenes y, NMX-C-036-ONNCCE-2013 Industria de la construcción- Mampostería- Resistencia a la compresión de bloques, tabiques o ladrillos y tabicones y adoquines- Método de ensayo.
Para el cumplimiento del estándar NMX-C-037-ONNCCE-2013 Industria de la construcción- Mampostería- Determinación de la absorción total y la absorción inicial de agua en bloques, tabiques o ladrillos y tabicones- Método de ensayo la muestra deberá ser conformada por 3 piezas.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO:
CONCRETO HIDRÁULICO:
NMX-C-155-ONNCCE-2014 "Industria de la construcción–Concreto hidráulico– Dosificado en masa – Especificaciones y métodos de ensayo".
MAMPOSTERÍA:
NMX-C-404-ONNCCE-2012; "Industria de la construcción - Mampostería - Bloques, tabiques o ladrillo y tabicones para uso estructural - Especificaciones y métodos de ensayo". **NMX-C-441-ONNCCE-2013**; "Industria de la construcción - Mampostería - Bloques, tabiques o ladrillos y tabicones para uso no estructural - Especificaciones y métodos de ensayo".
AGREGADOS:
NMX-C-111-ONNCCE-2018 "Industria de la construcción–Agregados para concreto hidráulico-Especificaciones y métodos de ensayo".

Clausulas

Primera: Especificaciones

"EL LABORATORIO" registra en el informe final y emplea como especificación **"EL CLIENTE"** aquella que convenga con el productor y, éste a su vez la documente en los reportes de muestreo como por ejemplo: la indicada en una nota de remisión del concreto industrializado, o especificaciones de proyecto, o especificaciones de mecánica de suelos o aquellas que el cliente indique como limite inferior o superior, las cuales se registraran en el reporte de muestreo y las cuales al momento de la firma de **"EL CLIENTE"** se darán como las acordadas y no podrán ser modificadas.

Segunda: Capacidad de los servicios

"EL LABORATORIO", tiene disponible los métodos de ensayo, principio de medición seleccionado. - Los equipos necesarios para la realización del servicio solicitado. - Personal suficiente y capacitado para la realización del trabajo.

Tercera: Interpretaciones y recomendaciones.

"EL LABORATORIO" en caso de externar opiniones e interpretaciones estas serán expresadas en los informes y únicamente se realizaran con base los resultados obtenidos del ítem ensayado por lo tanto en el informe emitido al cliente debe documentarse y quedar identificado de esta forma .

Lo anterior incluye las opiniones e interpretaciones que se comunican directamente mediante diálogo con el cliente.

Cuarta: Confidencialidad

"EL LABORATORIO", maneja la información de los clientes en forma confidencial, cuando **"EL CLIENTE"** mantiene derechos de propiedad de un proceso o producto éste se mantiene como propiedad del cliente y no es divulgado sin la aprobación escrita de éste, esto incluye el almacenamiento y la transmisión electrónica de los resultados, para mas información consulta nuestro **AVISO DE PRIVACIDAD** el cual es provisto por el laboratorio antes de la firma del presupuesto - contrato, es deber de **"EL CLIENTE"** leer, una vez firmado el presupuesto-contrato el cliente se da por enterado y aceptado, en los sucesivo las Partes acuerdan obligarse en los términos del mismo.

"EL LABORATORIO" conservara de forma confidencial toda la información proporcionada por **"EL CLIENTE"**, así como aquella originada por parte de la prestación de nuestros servicios, durante y después del termino de los servicios prestados, todo nuestro personal interno así como cualquier miembro de comité, contratista, personal de organismos externos o individuos que actúa en nombre del laboratorio, cuenta con sus respectivas cartas firmadas comprendidas para asegurar la confidencialidad las cuales forman parte de nuestro sistema de gestión de la calidad y dichas cartas están disponibles como parte de su expediente de personal o compra de servicio según apliquen por lo tanto el laboratorio mantiene la confidencialidad de toda información obtenida o creada durante la realización de las actividades del laboratorio, excepto lo requerido por ley, así como el informe entregado al cliente el cual es responsabilidad de **"EL CLIENTE"**, por lo tanto el laboratorio no se hace responsable de la confidencialidad de los informes emitidos una vez que estén bajo disposición de este.

"EL LABORATORIO" y **"EL CLIENTE"** reconocen que el presente documento forman parte del presupuesto-contrato de prestación de servicios profesionales, para lo cual se firma de conformidad por ambas partes en el presupuesto - contrato. En donde el cliente de forma clara y sin ambigüedades se da por Enterado las Partes del contenido y fuerza legal del presente términos y condiciones, así como el aviso de privacidad, las Partes acuerdan obligarse en los términos del mismo.

La información acerca de **"EL CLIENTE"**, obtenida de fuentes diferentes del cliente (por ejemplo, una persona que presenta una queja, los organismos reglamentarios) es confidencial entre **"EL CLIENTE"** y **"EL LABORATORIO"**. El proveedor (fuente) de esta información se mantiene como confidencial por parte del laboratorio y no es compartida con **"EL CLIENTE"**, a menos que se haya acordado con la fuente.

En caso de que **"EL LABORATORIO"** sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, se notifica a **"EL CLIENTE"** o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

Quinta: Cooperación con el cliente

"EL LABORATORIO" puede atender al **"EL CLIENTE"** que solicite presenciar sus ensayes en el laboratorio, previa cita coordinada con autorización de la gerencia, así como consultar la trazabilidad metrológica de nuestros equipos de medición. Su registro puede realizarlo escaneando el código QR que viene al final del documento.

"EL LABORATORIO", cooperar con **"EL CLIENTE"** o con sus representantes para aclarar las solicitudes de los clientes y realizar seguimiento del desempeño del laboratorio en relación con el trabajo realizado preparando, embalando y enviando ítems que necesita **"EL CLIENTE"** para propósitos de verificación, siendo estos gastos por parte de **"EL CLIENTE"** por lo que **"EL CLIENTE"** comunicara al laboratorio dichas disposiciones y las instrucciones que requiere para que esto se efectué a través de la liga que se encuentra en el código QR al final del documento.

Sexta: Modificaciones al presupuesto - contrato y términos y condiciones

"EL LABORATORIO" y **"EL CLIENTE"** dan por resuelta cualquier diferencia entre la solicitud o la oferta y el contrato a la firma de este y antes de que comiencen las actividades de laboratorio. Ninguna reforma, variación, modificación o renuncia a cualquier término o condición presentada en este o del presupuesto-contrato, a menos que se haga constar por escrito firmado por ambas partes.

Cualquier diferencia entre la solicitud o la oferta y el contrato se debe resolver antes de que comiencen las actividades de muestreo o ensayo.

"EL LABORATORIO" realizara un nuevo contrato cuando se solicite modificaciones al presupuesto-contrato que ya fue aceptado después de que el trabajo ha comenzado, por lo tanto el laboratorio trabaja con apego al presupuesto-contrato vigente hasta que este haya sido aceptado por **"EL CLIENTE".**

"EL LABORATORIO" repite la revisión del contrato y cualquier modificación se comunica a todo el personal afectado. Si un contrato es modificado después de que el trabajo ha comenzado **"EL CLIENTE"** y **"EL LABORATORIO"** dan por resuelta cualquier diferencia entre la solicitud o la oferta y el contrato u orden de servicio. En caso de existir alguna. Ambas partes cuentan con 24 horas para resolver antes de que comiencen las actividades de laboratorio, con excepción de que estas hayan iniciado.

Séptima: desviaciones a los métodos dentro del alcance del SGC o Acreditados

"EL LABORATORIO" y "EL CLIENTE" acuerdan que **NO** se permitirá bajo circunstancia alguna desviaciones solicitadas por **"EL CLIENTE"** que tengan impacto sobre la integridad de **"EL LABORATORIO"** o sobre la validez de los resultados así como no se trabajara fuera del alcance acreditado. Las desviaciones a los métodos solamente deben suceder si la desviación ha sido documentada, justificada técnicamente, autorizada y aceptada por el cliente.

"EL LABORATORIO" informara a **"EL CLIENTE"** de cualquier desviación del contrato por medio de un e-mail o *WhatsApp* . En caso de que **"EL CLIENTE"** se sienta afectado por dichas desviaciones y no sean imputables a **"EL CLIENTE"** o desastres naturales o derivados de la obra o cualquier otra causa ajena a **"EL LABORATORIO"** y de no estar de acuerdo puede iniciar su proceso de queja como se indica en la clausula correspondiente a quejas.

Octava: Imparcialidad

"EL LABORATORIO", trabaja con apego a la imparcialidad por lo cual lo invitamos a contribuir **NO** otorgando, ningún tipo de remuneración económica a nuestro personal. Cualquier cambio en volumen o tipo de trabajo debe de ser notificado por cualquier medio informático o no informático, o cuando éstos sean de forma ocasional en la orden de servicio.

Todo el personal de **"EL LABORATORIO"** firma el documento correspondiente donde declara su independencia, imparcialidad y confidencialidad **(doc.CADI-24.04)** en relación a las tareas que ejecuta.

Les recordamos que en nuestra empresa todos nuestros clientes tienen el mismo nivel de importancia. Si requiere un servicio urgente por parte de **"EL CLIENTE"** debe de solicitar su presupuesto - contrato que incluya dicho servicio o bien realizar un pago del 33% sobre el presupuesto lo cual cubre costos urgentes y notificando previamente al laboratorio para que este le confirme que cuenta con la capacidad instalada para trabajarlos fuera de horario convenido.

Todo el personal técnico que integra **"EL LABORATORIO"** se declara ajeno a todo presión comercial o financiera así como cualquier influencia o dependencia moral, económica, laboral, etc., que pudiera afectar de forma negativa en cualquier momento a nuestro servicio, por lo que en sus trabajos únicamente se reflejaran los datos obtenidos por el cliente y al momento de la realización de los mismo, no incluyendo jamás apreciaciones personales o de terceros, así como datos ficticios o no aprobados.

Apreciable cliente solicitamos contribuir con la imparcialidad de los servicios que brindamos, por lo que todo trabajo debe ser solicitado únicamente a los teléfonos **444 850 0435,** queda estrictamente prohibido dar nuevas indicaciones al personal del laboratorio.

Todo el personal externo que actúa a nombre de **"EL LABORATORIO"** declara su confidencialidad, imparcialidad y ética **(doc.CADI-25.18)** en relación a las tareas que ejecuta.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Novena: Compra de servicios por parte de un proveedor en el alcance acreditado (sub contrataciones)

"EL LABORATORIO" dará aviso por escrito a **"EL CLIENTE"** de cuando se utilizan proveedores externos, e informa a **"EL CLIENTE"** sobre las actividades de laboratorio específicas que serán realizadas por proveedores externos, no antes de obtener la aprobación de los clientes, firmando este de aceptado en el documento de aviso proporcionado por el cliente; empleando para dicha actividad a un proveedor que tenga cuando mínimo el mismo alcance de **"EL LABORATORIO"** , con acreditación vigente de la "ema o MAAC", esto sin generar ningún costo extra al cliente.

NOTA 1: Se reconoce que las actividades de laboratorio suministradas externamente pueden suceder cuando:

"EL LABORATORIO" tiene la capacidad y tiene los recursos y las competencias para llevar a cabo las actividades, sin embargo, por razones imprevistas no tiene la capacidad de llevarlas a cabo en parte o totalmente;

Decima: Capacidad instalada

"EL LABORATORIO" tiene los recursos o las competencias para llevar acabo las actividades del laboratorio.

A la firma del presente **"EL LABORATORIO"** cuenta con la capacidad técnica de realizar 8 muestras de 4 especímenes con revenimiento por día así como de almacenar 90 muestras de 4 especímenes dicha capacidad puede variar al generar la orden de servicio.

El laboratorio realiza los ensayos y muestreos bajo el alcance descrito en la tabla 1 donde se indica cuales se realizan en laboratorio central así como cuales se realizan en las instalaciones del cliente.

Los ensayos y muestreos se limitan con las instalaciones y condiciones ambientales, las cuales en laboratorio central son controladas, sin embargo para realizar los ensayos y/o muestreos en las instalaciones del cliente el laboratorio se deslinda de las condiciones ambientales las cuales no puedan ser controladas por ser consideradas imprevistos naturales por lo que, si al momento de que surjan imprevistos por las condiciones ambientales el cliente deberá de hacerse responsable de cualquier cargo por concepto de viáticos ocasionados por dicho imprevisto, con la excepción de que estos sean informados al laboratorio central previo a que se genere cualquier gasto por concepto de viáticos.

Decima primera: Métodos inapropiados o desactualizados

"EL LABORATORIO" informará a **"EL CLIENTE"** cuando el método solicitado por éste se considere inapropiado o desactualizado.
"EL LABORATORIO" trabaja con los métodos de ensayo mencionados en la **TABLA 1** a menos de que se acuerde lo contrario con el **"EL CLIENTE".**

Decima segunda: Declaración de conformidad y regla de decisión

"EL CLIENTE" que solicite una declaración de conformidad con una especificación o norma para el ensayo (conforme, probablemente conforme, no conforme o probablemente no conforme), debe definir claramente la especificación y la regla de decisión.

Las especificaciones a emplear **"EL CLIENTE"** las puede determinar en cualquier momento siempre y cuando estas vengan firmadas por **"EL CLIENTE"** como es el caso del reporte de muestreo, ensayo o presupuesto-contrato. O bien Los criterios deben estar basados en normativa NOM, estándares NMX, ASTM, CANACERO o cualquier otro estándar nacional o internacional así como los especificados por el productor o fabricante del ITEM de ensayo.

La regla de decisión seleccionada por **"EL CLIENTE"** se debe comunicar por medio de un oficio en papel membretado del solicitante, a menos que sea inherente a la especificación o a la norma solicitada.
En caso de que **"EL CLIENTE"** no la haya definido y esta se encuentre documentada en el presupuesto-contrato, **"EL LABORATORIO"** empleara la propia.
"EL LABORATORIO" cuenta con una declaración de conformidad la cual empleara cuando el cliente no designe la propia basada en la guía GUIA METAS LGM-15-03 Análisis de Riesgo y Reglas de Decisión en la Evaluación de la Conformidad para NMX-EC-17025-IMNC-2018. Con base a ILAC-G8 & ISO 10576-1 establece que en caso de ambigüedad o indeterminación esta regla de decisión introduce el concepto de 'intervalo de incertidumbre' [e - U … e + U]. Se declara conformidad cuando todo el intervalo de incertidumbre se encuentra dentro del error máximo permisible, se declara no conformidad cuando todo el intervalo cae fuera de los límites del error máximo permisible. Cuando el resultado es conforme, para una incertidumbre expandida con k = 2 (95,45 % de nivel de confianza), la probabilidad de conformidad es de al menos 97,7 % (pc ≥ 97,7 %) y el riesgo, la probabilidad de no conformidad menor al 2,3 % (pc < 2,3 %).

PROBABLEMENTE CONFORME	La regla de decisión aplicada es indeterminaste por lo tanto valor estimado mas la contribución de la incertidumbre es probablemente conforme con los requisitos establecidos como mínimo o máximo en la ESPECIFICACIÓN, lo anterior basado en la guía de regla de decisión ILAC-G8 & ISO 10576-1 teniendo una probabilidad de confianza el resultado de 97.7% y un nivel de riesgo del 2.3%
PROBABLEMENTE NO CONFORME	La regla de decisión aplicada es indeterminante por lo tanto valor estimado mas la contribución de la incertidumbre es probablemente NO conforme con los requisitos establecidos como mínimo o máximo en la ESPECIFICACIÓN, lo anterior basado en la guía de regla de decisión ILAC-G8 & ISO 10576-1 teniendo una probabilidad de confianza el resultado de 97.7% y un nivel de riesgo del 2.3%
	Por el contrario si el caso es determinante y la incertidumbre no afecta al resultado se vera expresado en su informe con la siguiente leyenda
CONFORME	La regla de decisión aplicada es determinante por lo tanto valor estimado mas la contribución de la incertidumbre es conforme con los requisitos establecidos como mínimo o máximo en la ESPECIFICACIÓN , lo anterior basado en la guía de regla de decisión ILAC-G8 & ISO 10576-1
NO CONFORME	La regla de decisión aplicada es determinante por lo tanto valor estimado mas la contribución de la incertidumbre es **NO** conforme con los requisitos establecidos como mínimo o máximo en la ESPECIFICACIÓN , lo anterior basado en la guía de regla de decisión ILAC-G8 & ISO 10576-1

Decima tercera: Incertidumbre

Casos para expresar la incertidumbre:

"EL CLIENTE" solicita cuando sea necesario para la interpretación de los resultados del ensayo la incertidumbre de medición presentada en la misma unidad que el mensurando o en un término relativo al mensurando (por ejemplo, porcentaje).
"EL LABORATORIO" proporciona la información requerida para evaluar la incertidumbre de medición para ensayos subsiguiente únicamente cuando se contrata el servicio en métodos en especifico que no se exprese la verificación del valor final.
"EL LABORATORIO" presenta únicamente en el informe el resultado de las pruebas realizadas y para los ítems sometidos a prueba, por lo no se expresan recomendaciones.

Decima cuarta: Conservación de los registros

"EL LABORATORIO" conserva los registros de las revisiones de las ofertas, pedidos y contratos incluidas cualquier cambio significativo que estas tengan como parte del expediente, las cuales serán conservadas en digital y físicamente, cuando estas hayan sido proporcionadas físicamente se digitalizaran. También se conservan los registros de las discusiones pertinentes dadas con **"EL CLIENTE"** acerca de los requisitos de estos, o de los resultados de las actividades de muestreo y ensayo.
El tiempo de conservación de los registros de las revisiones, incluido cualquier cambio significativo así como los registros de las discusiones pertinentes con **"EL CLIENTE"** acerca de los requisitos de estos, o de los resultados de las actividades de laboratorio es de 4 años a partir de su generación.

Decima quinta: Informes emitidos

Los informes de resultado se entregarán siempre y cuando se hayan cumplido con las condiciones comerciales y financieras establecida en el **presupuesto-contrato (doc.CADI-25.39)**.

Se dispone del siguiente tiempo de entrega: En informes a no más de 5 días hábiles posterior a la realización de los ensayos especificados en el presente documento, en caso de concreto a no más de 5 días hábiles posterior al ensayo de edad final; En resultados que se vacían en base de datos el tiempo de entrega es 2 días hábiles después del ensayo. Lo anterior puede variar al momento de levantar la orden de
Nota: Entrega URGENTE se realiza cuando el cliente realiza el pago conforme al presupuesto aceptado y se presenta al momento de realizar los ensayos o previo a los ensayos.

El tiempo de conservación de los informes es de 4 años a partir de su generación.
Cualquier reimpresión de estos tiene un costo de $50.00 00/100 M.N.

Decima sexta: Quejas

Cualquier queja favor de presentarla por escrito al email atencion@unidadcadi.com y/o gerencia@unidadcadi.com incluyendo una descripción de la queja, obra y datos de contacto para dar seguimiento. También puede subir su queja a través de la liga de google forms que se le proporciona en el código QR al final del documento.

Favor de enviar una descripción completa de su queja en caso de contar con evidencia proporcionarla en el mismo e-mail o liga de google forms, una vez recibida se le confirmara a través de correo electrónico o WhatsApp o teléfono al contacto registrado, nuestro responsable de atender la queja e investigar la validez de la queja, le hará saber si esta procede o no, adicionalmente, a las quejas procedentes se le estará comunicando las respuestas y acciones a seguir hasta el cierre de este en un plazo no mayor a diez días hábiles.

"EL CLIENTE" acepta que en caso de surgir alguna disputa, controversia, reclamación o diferencia entre ellas, con relación al cumplimiento del presupuesto - contrato o los términos y condiciones o de los resultados, éste podrá iniciar su proceso de Quejas o Sugerencias, sin perjuicio de lo que establece en los artículos 163 y 164 de la Ley de la Infraestructura de la Calidad.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Ambas Partes convienen que cualquier controversia, reclamación o diferencia que surja de, o se relacione con el presupuesto - contrato o los términos y condiciones será resuelta conforme al Procedimiento de Quejas de **"EL LABORATORIO"** o mediante el procedimiento de reclamaciones establecido en el artículo 163 y 164 de la Ley de infraestructura de la calidad. Agotada alguna de las instancias anteriores las Partes podrán someter la controversia ante la jurisdicción común de los tribunales del estado donde cuenta con su matriz el laboratorio, renunciando expresamente a cualquier otra que por razón de domicilio presente o futuro pudiera corresponderles.

"EL CLIENTE" afectado por las resoluciones dictadas por autoridad competente con fundamento en esta Ley y demás disposiciones derivadas de ella, podrán interponer recurso de revisión en los términos de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Decima séptima: Visitas en falso

a. En caso de que **"EL CLIENTE"** solicite el servicio, y el lugar a realizar el servicio sea afectado por las condiciones ambientales el día de la visita, el laboratorio realizara el cobro como "visita en falso" con excepción de que **"EL CLIENTE"** solicite cancelar el servicio antes de que el personal salga de las instalaciones. Los clientes que cancelen la visita por motivo de estar afectado por las condiciones ambientales no tendrán derecho de rembolso o condonaciones a cargos por cuestiones del servicio, sin embargo podrán reprogramar nuevamente el servicio sin ningún tipo de cargo adicional.

El laboratorio establece un horario de atención al cliente de 9:00 a 18:00 horas de Lunes a viernes y sábado de 9:00 a 14:00 horas

VISITA AL LABORATORIO

QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

DEVOLUCIÓN Y EMBALAJE

---------- FIN DEL DOCUMENTO ----------