

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES JEFATURA DE ADQUISICIONES	GRM-09	01/11/09	01/11/09	00	JAD-PR-003

1. PROPÓSITO.

Definir los pasos a seguir para resolver situaciones que se presentan por garantías y reclamos hacia los proveedores.

2. ALCANCE.

Áreas del sistema y proveedores.

3. POLÍTICAS.

- 3.1 Es responsabilidad de las áreas requisitoras que en el momento que se detecte algún vicio oculto o falla en los bienes y/o servicios adquiridos por el Departamento de Adquisiciones y/o Servicios Generales, se reporten con exactitud y prontitud a través de un oficio dirigido al responsable de Almacén General, en el que plasmaran de manera clara, precisa y concreta el motivo del rechazo para la reclamación.
- 3.2 El horario de entrega de bienes y/o servicios rechazados será de 09:00 a 15:00 horas de Lunes a Viernes en el Departamento de Almacén General, en casos especiales y por la naturaleza del propio bien y/o servicio, estos se mantendrán y se atenderán en sitio.
- 3.3 Es responsabilidad de Almacén General registrar toda recepción de los bienes y/o servicios rechazados, conforme la información descrita en oficio girado por las áreas requisitoras.
- 3.4 Es responsabilidad de Almacén General, notificar a través del formato de rechazos al Jefe de Adquisiciones y/o Servicios Generales los motivos del rechazo de acuerdo al oficio emitido por las áreas requisitoras.
- 3.5 El Jefe de Adquisiciones y/o Servicios Generales girara las instrucciones correspondientes a los compradores y decidirán en situaciones especiales en todo lo concerniente al proceso de la reclamación.
- 3.6 Es responsabilidad del comprador hacer la reclamación correspondiente al proveedor, hasta obtener la reposición del bien y/o servicio rechazado, y si aun se encontraran en condiciones será responsabilidad también del comprador de suspender el pago correspondiente hasta que se haga efectiva la reposición.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Respuesta en tiempo y forma para la reposición del material reclamado y/o en garantía.

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

- 5.1 Reclamos recibidos entre reclamos atendidos.

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	01/11/09	---	Emisión Inicial del Documento

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Gabriela Espinoza Castro Jefe de Adquisiciones	Lic. Ricardo Núñez Gómez Gerente de Recursos Materiales	Lic. Rodolfo Pérez Mercado Director de Administración

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES JEFATURA DE ADQUISICIONES	GRM-09	01/11/09	01/11/09	00	JAD-PR-003

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

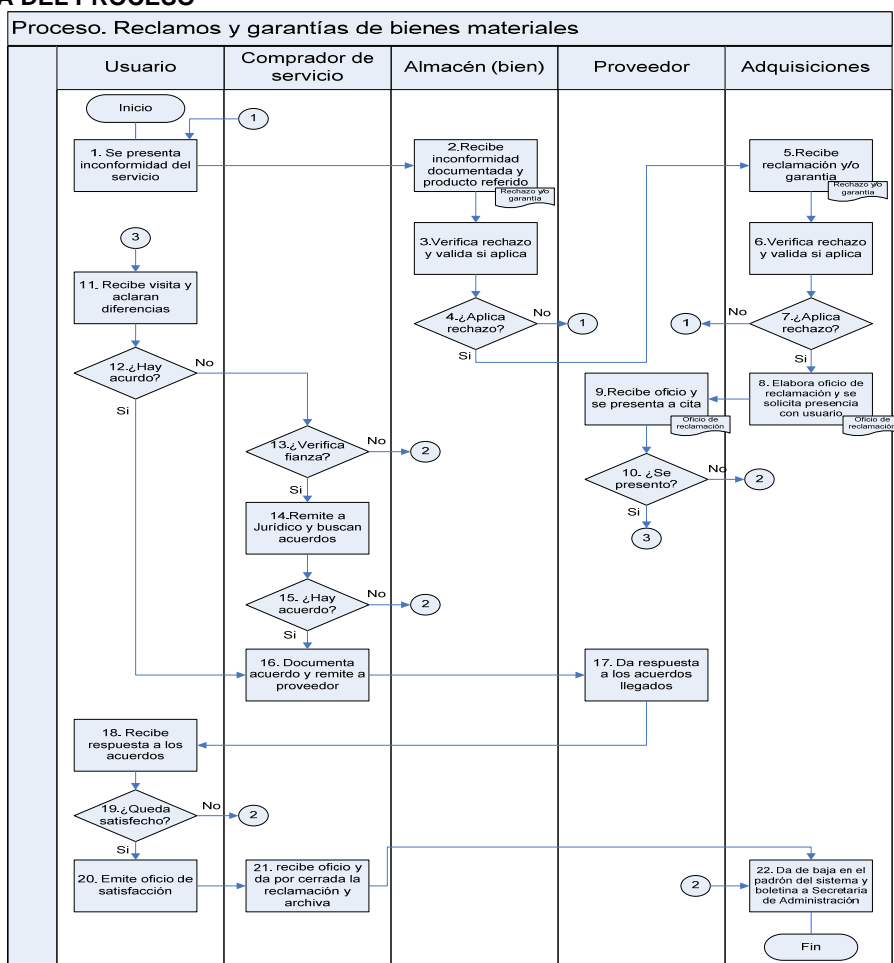
No aplica.

8. FORMATOS REQUERIDOS

Oficio de reclamos y garantías.

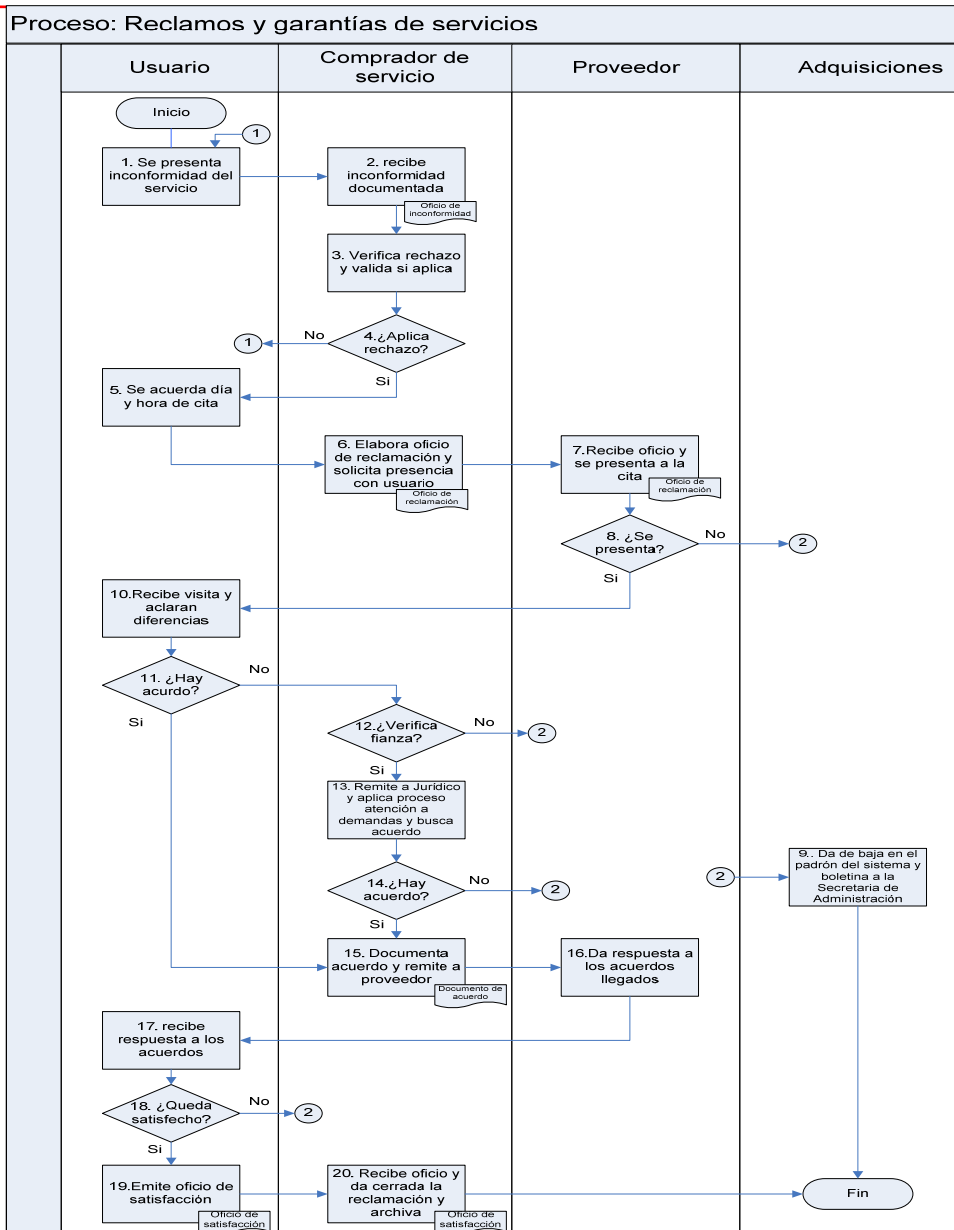
Formato de reclamos y/o garantías.

9. FLUJO GRAMA DEL PROCESO



Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Gabriela Espinoza Castro Jefe de Adquisiciones	Lic. Ricardo Núñez Gómez Gerente de Recursos Materiales	Lic. Rodolfo Pérez Mercado Director de Administración

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES JEFATURA DE ADQUISICIONES	GRM-09	01/11/09	01/11/09	00	JAD-PR-003



Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Gabriela Espinoza Castro Jefe de Adquisiciones	Lic. Ricardo Núñez Gómez Gerente de Recursos Materiales	Lic. Rodolfo Pérez Mercado Director de Administración