

Con el propósito de brindar un mejor servicio y atender adecuadamente las solicitudes de nuestros clientes "INNOVACIÓN Y PENSAMIENTO SISTEMÁTICO ESTRATÉGICO S.A. DE C.V." (IPSE, S.A. de C.V.) a través del Centro de Servicios de Alta Tecnología de Empresas UPAEP (CESAT), da a conocer las siguientes políticas comerciales para la contratación de servicios:

CONDICIONES GENERALES

- a) Para facilitar la contratación de servicios es necesario contar con su alta de registro en nuestra base de datos de clientes. (Ver punto 5).
- b) Si es nuevo cliente o su registro requiere ser actualizado, el área de facturación enviará el formato "Alta de clientes y actualización de datos", el cual deberá ser llenado y enviado al remitente para continuar con el proceso de contratación.
- c) El cliente debe enviar la orden de compra correspondiente para iniciar la programación del servicio y una vez enviada se genera la factura. (Ver punto 5).
- d) Para la entrega de resultados se requiere que la empresa contratante pague el 100% del costo total del servicio.

En caso de requerir un servicio de consultoría, después de la ejecución de un servicio adquirido, éste tendrá un costo adicional, sujeto a disponibilidad del consultor tecnológico y deberá existir una aceptación de dicho servicio, ya sea mediante orden de compra o firma de aceptación en la cotización, antes de agendarse el evento.

1. SOLICITUD DEL SERVICIO

El canal formal para la solicitud de servicios es a través del correo electrónico: atencion.cesat@upaep.mx, cesat@upaep.mx siendo éste el único medio de comunicación con el cliente una vez iniciado el proceso de contratación.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. en días hábiles laborales.

Para considerar formalmente el inicio del servicio y que sea considerado en la programación del laboratorio, el cliente deberá enviar el comprobante de pago u orden de compra con confirmación de fecha de pago.

NOTA 1. Solo en caso de que el cliente no genere orden de compra (porque administrativamente no lo tiene instituido) en su lugar puede enviar la cotización firmada (en todas las hojas) con la fecha compromiso de pago.

NOTA 2. La recepción del material no implica que el servicio ha sido iniciado.

2. REQUISITOS PARA LA ENTREGA DE MATERIAL

El material debe venir identificado con el número de Orden de Compra o Cotización correspondiente. La cantidad, tamaño y geometría del material deben ser normativos para la ejecución del servicio solicitado; la realización de las pruebas y resultados quedan sujetos a las propiedades inherentes del material entregado.

El maquinado de probetas y/o acondicionamiento específico de los materiales para las pruebas que lo requieran tiene un costo adicional que será estipulado en la cotización de referencia en caso de que aplique de acuerdo con el tipo de servicio solicitado.

El laboratorio no se hace responsable de los materiales que presenten daños, vicios ocultos o cualquier otra irregularidad durante el proceso del envío a las instalaciones del laboratorio.

El horario para la recepción de material es de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. en nuestras instalaciones ubicadas en: 23 sur 911, Col. Santiago, Puebla, Pue. C.P. 72410.

Nota importante: indicar en la recepción que vienen a entregar materiales para CESAT.

NOTA. Una vez que el material es entregado en nuestras instalaciones se emite el documento ***“Recibo de muestras”*** el cual contiene la evidencia visual, descripción e identificación del material. En dicho documento no será posible colocar otros materiales o cantidad adicional a la que no sea analizada.

El documento se envía por correo electrónico y **debe ser revisado y confirmado por el cliente PARA INICIAR SU SERVICIO, SI EL CLIENTE NO CONFIRMA el “Recibo de muestras” a más tardar en 2 días hábiles se considerará que ha sido aceptado**, CUALQUIER CAMBIO DERIVADO DE LA NO REVISIÓN de su “Recibo de muestras” tendrá un costo adicional de \$500 (quinientos pesos /00 M.N).

Confirmado por el solicitante del servicio, si requiere de algún cambio, corrección o que se utilice otro código de identificación deberá notificarse de manera inmediata, dado que **esta información será la utilizada para la emisión del informe de resultados.**

3. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA	
Banamex	
CLABE: 002650700315295559	
Innovación y Pensamiento SistemáticoEstratégico S.A. de C.V.	
RFC: IPS 111117 9W1	

NOTA 1: Una vez realizado el pago, favor de enviar el Comprobante de pago al correo electrónico: facturacion.cesat@upaep.mx

NOTA 2: En caso de pago por adelantado la cotización será vigente y se ejecutará siempre y cuando el material sea recibido antes del cierre del año fiscal en curso. El cliente deberá hacerla solicitud vía correo electrónico.

4. DESCUENTOS

Los descuentos en la contratación de servicios aplican cuando el monto total cotizado alcanza alguna de las opciones descritas a continuación:

Descripción	Opción 1	Opción 2	Opción 3
Monto contratado	De \$60,000 a \$80,000 pesos	De \$80,001 a \$100,000 pesos	De \$100,001 pesos en adelante
Descuento aplicable	5%	10%	15%
Suma total cotizada en pesos mexicanos MXN antes de IVA en una sola exhibición. El descuento se aplicará automáticamente en la oferta comercial entregada, especificandoclaramente el monto y porcentaje.			

NOTA. Si la empresa contratante requiere realizar el pago total del servicio contratado en más de una exhibición, ya no será aplicable el beneficio del descuento. Para definir los términos y condiciones de pagos diferidos se debe comunicar directamente con el área **Facturación, Crédito y Cobranza de IPSE** al 2222299400 Ext. 7648 o al correo electrónico facturación.cesat@upaep.mx

5. FACTURACIÓN

La empresa que factura los servicios del laboratorio CESAT-UPAEP es: **INNOVACIÓN Y PENSAMIENTO SISTEMÁTICO ESTRATÉGICO S.A. DE C.V. (IPSE)**, RFC: **IPS 111117 9W1**.

La factura del servicio se emite:

- a) Cuando se recibe la orden de compra del cliente.
- b) Cuando existe un correo con la cotización firmada de autorización del servicio, en caso de que el cliente NO emita orden de compra (porque administrativamente no lo tiene instituido).

Para agilizar el proceso de facturación, solicitar a facturación.cesat@upaep.mx realizar su registro "Alta de clientes y actualización de datos" previo a la contratación de servicios, en caso de no estar registrado en nuestra base de datos de clientes o cuando se requiera validar la información existente.

Para cualquier duda y/o aclaración favor de comunicarse con el área de **Facturación de IPSE** al 2222299400 Ext. 7648 o al correo electrónico facturación.cesat@upaep.mx

6. TIEMPO DE ENTREGA

Se acordará la fecha de entrega del informe de resultados a partir de la recepción del material y el inicio de la programación del servicio, la cual queda sujeta a la disponibilidad de equipos y del personal del CESAT.

7. TRADUCCIONES

Los informes de resultados traducidos a un idioma diferente al español tienen un cargo adicional que será especificado como una partida independiente en la cotización. En caso de requerir este servicio, se debe notificar con anticipación a la contratación.

NOTA. El costo por traducción se cobra en bloques de 5 informes dentro de una misma solicitud.

8. SERVICIOS URGENTES

Para servicios con alta prioridad o considerados como "**URGENTES**", tendrán un costo del **30%** mínimo adicional al costo del total del servicio, a reserva del análisis de los costos que por la urgencia se deriven y será claramente establecido en la cotización, previa aceptación por parte del cliente.

NOTA. El cargo por servicio urgente se acordará con base a la factibilidad del ensayo, programación en curso y capacidad instalada en el laboratorio.

9. VIGENCIA EN COTIZACIONES

La vigencia en cotizaciones es de 30 días naturales, en los casos cuando el cliente acepte la contratación de una cotización cuya vigencia coincida con el proceso de actualización de precios del CESAT, el laboratorio respetará el precio establecido en el comprobante de pago u orden de compra siempre que la vigencia no haya expirado.

NOTA. Cuando el cliente desee contratar una cotización con vigencia expirada y exista una actualización en los precios, se emitirá una nueva cotización.

10. CANCELACIONES EN SERVICIOS ACEPTADOS

Para cancelaciones de servicios ya iniciados, **independientemente del avance de la prestación del servicio, se cobrará la cantidad equivalente a lo ya trabajado, más una penalización del 10% sobre el total cotizado del servicio**, en el entendido de que el cliente cancela o termina unilateralmente el servicio solicitado.

NOTA. La cancelación del servicio debe ser solicitado vía correo electrónico a los correos electrónicos: atencion.cesat@upaep.mx y cesat@upaep.mx

11. ENTREGA DEL INFORME DE RESULTADOS

El Informe de resultados se entrega por correo electrónico en formato PDF una vez que ha sido concluido y pagado el servicio. El cliente puede solicitar una copia impresa previa notificación por correo electrónico a atencion.cesat@upaep.mx. El informe de resultados no incluye un dictamen de evaluación de la conformidad, ni interpretación de resultados, ni acreditación del material, quedando sujeto a la interpretación por parte del cliente.

El cliente puede recoger directamente el informe, o bien, realizar la contratación del servicio de mensajería de su preferencia para el envío de informes impresos, notificando al personal del laboratorio la información relativa a la guía para coordinar la recolección. De manera opcional, el cliente puede solicitar al laboratorio la gestión del envío bajo la emisión de la cotización correspondiente.

El informe de resultados se emite con los datos del solicitante y la razón social de la empresa a la que representa, coincidente con la información de la cotización de referencia.

NOTA. No será posible emitir informes con los datos de una empresa/razón social ajena a la contratante del servicio, piezas o materiales diferentes a lo reportado en el documento *"Recibo de muestras"*.

12. MODIFICACIONES EN INFORMES DE RESULTADOS

Una vez emitido el informe de resultados y sea enviado al cliente, cualquier modificación requerida debe ser solicitada al personal responsable en IPSE en **un plazo no mayor a 7 días hábiles posteriores a la recepción de este**, en caso contrario, de 1 a 3 informes se hará un cargo adicional por \$800.00 (Ochocientos pesos M.N) y entrará a programación como un ensayo; para validar la información y determinar si procede el cambio, en caso de ser una modificación atribuida al cliente, este deberá **enviar por escrito una carta a IPSE en hoja membretada, firmada por el gerente/jefe del área que solicita el cambio y su motivo**. En caso de proceder con el cambio, se emitirá un informe como una nueva versión, identificado con la letra "A" manteniendo el folio original del informe.

En la carátula del informe se incluirá una leyenda indicando la cancelación del informe, así como la descripción de las modificaciones realizadas en el apartado de control de cambios ubicado al final del documento.

13. DEVOLUCIÓN DE MATERIAL

Concluido el servicio, el material se resguardará por un periodo **máximo de 30 días naturales**, una vez concluido este plazo, el material no podrá ser recuperado. En el caso de pruebas destructivas el material es desechado una vez concluido el ensayo. Con base en lo anterior, **si el cliente requiere la devolución del material, deberá informar por escrito a IPSE** a través del correo atencion.cesat@upaep.mx y cesat@upaep.mx informando quién por parte de la empresa recogerá el material, o bien, el número de guía para la recolección correspondiente.

NOTA. Cuando la ejecución de un servicio requiera de accesorios complementarios, dispositivos especiales, materiales de referencia, reactivos, etc. que estén fuera del alcance del laboratorio CESAT, el solicitante puede proporcionarlos en calidad de préstamo para su uso exclusivo durante el servicio contratado, garantizando a su término la devolución de los artículos suministrados.

14. SERVICIO POSTVENTA

El proceso de servicio postventa incluye la aplicación de encuestas de satisfacción de calidad, asistencia técnica en la interpretación de resultados (cuando así haya sido requerido, cotizado y aceptado dicho servicio de consultoría) y envío de notificaciones e información importante por parte del CESAT-UPAEP.

Cumplir con estas especificaciones favorecerá a que su servicio sea ingresado y ejecutado con mayor rapidez, de lo contrario el servicio podrá sufrir algún retraso.

Para la atención de quejas o sugerencias que puedan presentarse en cualquier parte del proceso de contratación, serán atendidas a través del correo: atencion.cesat@upaep.mx y cesat@upaep.mx.

15. POLÍTICAS COMERCIALES INTERNACIONALES

Para clientes internacionales aplican *International Trade Policies* FPP01-09.

Elabora	Revisa	Autoriza
 Elvira Paredes López Consultor Comercial	 Irving Ramírez Martínez Responsable de Laboratorio  Gabriela Temoltzin Menthado Asistente Administrativo	 Jaime Carlo Franco García Jefatura de CESAT