ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Responsable:	
Jorge Iván Carrillo Flores	Técnico del Laboratorio de Calidad del Aire

REVISADO:

NOMBRE	PUESTO
Melany Guzmán Velderrain	Coordinador del Programa Institucional de la Calidad

APROBADO:

NOMBRE	PUESTO
Gilda Legarreta Ito	Directora de Planeación y Asuntos Estratégicos

PROPÓSITO: Establecer la metodología que se debe utilizar para la planeación de la realización de un nuevo servicio.

ALCANCE: Aplica para todos los nuevos servicios externos que el CIMAV planee prestar a cualquier organización o industria.

DEFINICIONES:

Normas de referencia: son los métodos técnicos normalizados y/o desarrollados por los laboratorios para realizar un determinado servicio.

Nuevo servicio: son servicios externos que se ofertan por primera vez a cualquier organización o industria y que serán incluidos en el catalogo de servicios.

Procedimiento: metodología específica para llevar a cabo una actividad o un proceso del CIMAV.

Requerimiento: necesidad o expectativa establecida, generalmente implica una obligación y es expresada por el cliente o es definida por las normas de referencia o regulaciones involucradas.

Validar: son las actividades desarrolladas por los laboratorios para confirmar que los requerimientos para un uso o aplicación específico han sido cubiertos.

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
Se planea ofrecer un nuevo servicio	Resp. del Laboratorio y Técnico	Puede originarse partir de: a) El cliente solicita el servicio b) En un estudio de mercado se detecta que es factible o necesario ofrecer dicho servicio c) El laboratorio cuenta con la capacidad (equipo, instalaciones, personal, etc.) para ofrecer el servicio comercialmente.
Analizar la factibilidad de ofrecer el servicio	Resp. del Laboratorio y Técnico	Revisar los requerimientos: a) Los específicos por el cliente b) Los inherentes al servicio mismo (equipos, instalaciones, personal, técnicas, métodos, insumos, capacitación, acreditación, costos, etc.) c) Los requisitos que las autoridades competentes y normatividad que en la materia se exigen.
¿Es factible ofrecer el servicio?	Resp. del Laboratorio	
si		
Realizar un Plan de Trabajo (Proyecto)	Resp. del Laboratorio y Técnico	Definir objetivos y requerimientos del servicio, costos y tiempos para cada actividad.
Enviar el proyecto a autorización	Resp. del Laboratorio	Los proyectos deben autorizarse por las instancias adecuadas.
¿Se autoriza el proyecto?	Resp. del Laboratorio	
si → A		
no		
Documentar el porqué no es posible prestar el servicio	Resp. del Laboratorio y Técnico	Con el objeto de dejar asentados los motivos por los cuales no se prestará el servicio y determinar si el posible prestarlo a futuro
Termina		

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
A		
Gestionar la disponibilidad de las instalaciones, equipo y consumibles	Resp. del Laboratorio y Técnico	
¿El personal está capacitado en la materia?	Resp. del Laboratorio	Cuando el personal ya esté capacitado se debe contar con la evidencia de dicha capacitación.
no		
Tomar capacitación	Personal del Laboratorio	
si		
¿Existen normas de referencia para la técnica?	Resp. del Laboratorio y Técnico	
si		
Adquirir las normas de referencia para las técnicas involucradas	Resp. del Laboratorio	
no		
Desarrollar y validar los procedimientos necesarios	Personal del Laboratorio	De acuerdo a los requerimientos del servicio.
B		

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
B		
Documentar los procedimientos de prueba o calibración	Personal del Laboratorio	Obtener las aprobaciones necesarias.
Ingresarlos al Sistema de Gestión de la Calidad del laboratorio	Personal del Laboratorio	Los procedimientos deben estar disponibles para el personal y registrados en los listados maestros.
¿El método será acreditado?	Resp. del Laboratorio, APC y GEPC	El APC en conjunto con el GEPC y el Responsable del Laboratorio toman la decisión de acreditar o no los métodos.
si		
Notifica al APC para que inicie el proceso de Acreditación	Resp. del Laboratorio	
Solicita la acreditación de las pruebas o calibraciones ante la autoridad competente	APC	
no		
Prestar y/o promover el nuevo servicio	Resp. del Laboratorio, Técnico y Vinculación	
Termina		

REFERENCIAS:

Norma	ISO 9001:2008	7.1

REGISTROS DE CALIDAD:

Todos los registros de calidad que se origen de la realización de las actividades descritas en este procedimiento, son retenidos por un periodo mínimo de cuatro años de acuerdo al procedimiento de Control de Registros CA02, por el Responsable del Área o Dueño del Proceso que se trate.

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

ANEXOS: No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
03	2006-03-01	Se revisó el procedimiento para verificar que cumpliera con los requisitos de la norma ISO/IEC 17025: 2005. En los encabezados de las páginas que conforman el procedimiento se cambió el titulo de Sistema de Calidad a Sistema de Gestión de la Calidad.
04	2007-04-19	En los encabezados de las páginas que conforman el procedimiento se cambió el logo anterior de CIMAV por el que actualmente se encuentra vigente.
05	2009-09-26	Se reviso y actualizo el procedimiento para considerar la versión 2008 de la norma ISO 9001
06	2011-05-30	Se actualizó el nombre del Administrador del Programa de Calidad.
07	2012-01-11	Se actualizo el nombre del Administrador del programa de calidad y se modificó el nombre del puesto por Coordinador del Programa Institucional de la Calidad.