



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento: Administración de las Solicitudes de Servicios

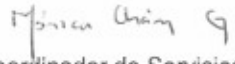
Código del documento: VN01-06

Efectivo: 2006-03-17

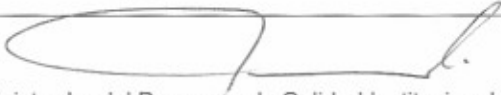
Fecha de emisión: 2003-11-28

Vigencia: 3 años

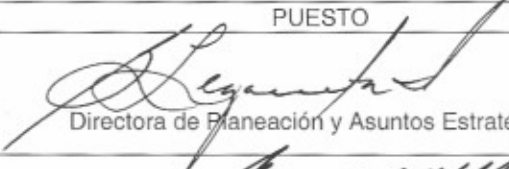
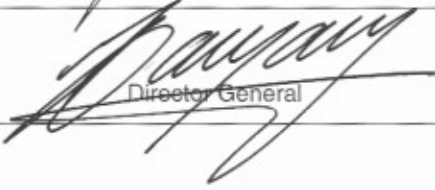
ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Colaboradores:	
Responsable:	
MC. Mónica Chávez Gómez	 Coordinador de Servicios

REVISADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Lic. Sergio Veruette Amaya	 Director de Vinculación
Ing. Julio César Fierro Alonso	 Administrador del Programa de Calidad Institucional

APROBADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Lic. Gilda Legarreta Ito	 Directora de Planeación y Asuntos Estratégicos
Dr. Jesús González Hernández	 Director General

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Administración de las Solicitudes de Servicios		
	Código del documento: VN01-06	Efectivo:	2006-03-17
	Fecha de emisión: 2003-11-28	Vigencia:	3 años

PROPÓSITO: Establecer la forma de asegurar que los requerimientos del cliente se determinan y se dan a conocer oportunamente al personal involucrado, con la finalidad de prestar un servicio que cumpla con lo establecido en la Solicitud de Servicio.

ALCANCE: Aplica a los servicios solicitados por los usuarios de los laboratorios establecidos en el Manual de Calidad del CIMAV.

DEFINICIONES:

Solicitud de servicio: Documento que contiene los datos generales del cliente y los requerimientos del servicio.

Número de servicio: número consecutivo que se asigna a la solicitud y el cual indica con los primeros 2 dígitos el año y con los siguientes 4 el número consecutivo de servicio.

Cotización: Documento donde el CIMAV expresa las condiciones, fechas y costo del servicio ofrecido.

Orden de compra (autorización): Documento a través del cual el cliente acepta la cotización del servicio y autoriza su realización.

Informe de resultados: es el documento que presenta los resultados obtenidos de la prueba o calibración realizada y otra información relevante de las mismas.

Cliente: Persona, entidad u organización que solicita un servicio de los laboratorios del CIMAV.

Cedula de control de costos: Documento que contiene información relativa a los costos de servicio, al precio que se genera para el proceso de cobranza y la asignación del remanente distribuible.

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento:	Administración de las Solicitudes de Servicios
	Código del documento:	VN01-06
	Fecha de emisión:	2003-11-28
	Efectivo:	2006-03-17
	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Coord. de servicios/
Técnico o Investigador

Vía telefónica, por correo electrónico, por fax o personalmente.

Coord. de servicios/
Técnico o Investigador

Usar formato VN01F01. (Con los datos mínimos del cliente como son nombre y teléfono. Los datos fiscales se documentarán en caso de que el servicio sea autorizado y en el proceso de facturación.

Coord. de servicios/
Técnico o Investigador

Cuando la solicitud es recibida por el Coord. de Servicios debe verificar con el Técnico y/o Investigador la disponibilidad de recursos para brindar el servicio.

Coord. de servicios/
Técnico o Investigador

Explicándole la razón y si existen alternativas.

Coord. de servicios/
Técnico o Investigador

En el formato VN01F01.

Coord. de servicios/
Técnico o Investigador

Técnico o Investigador

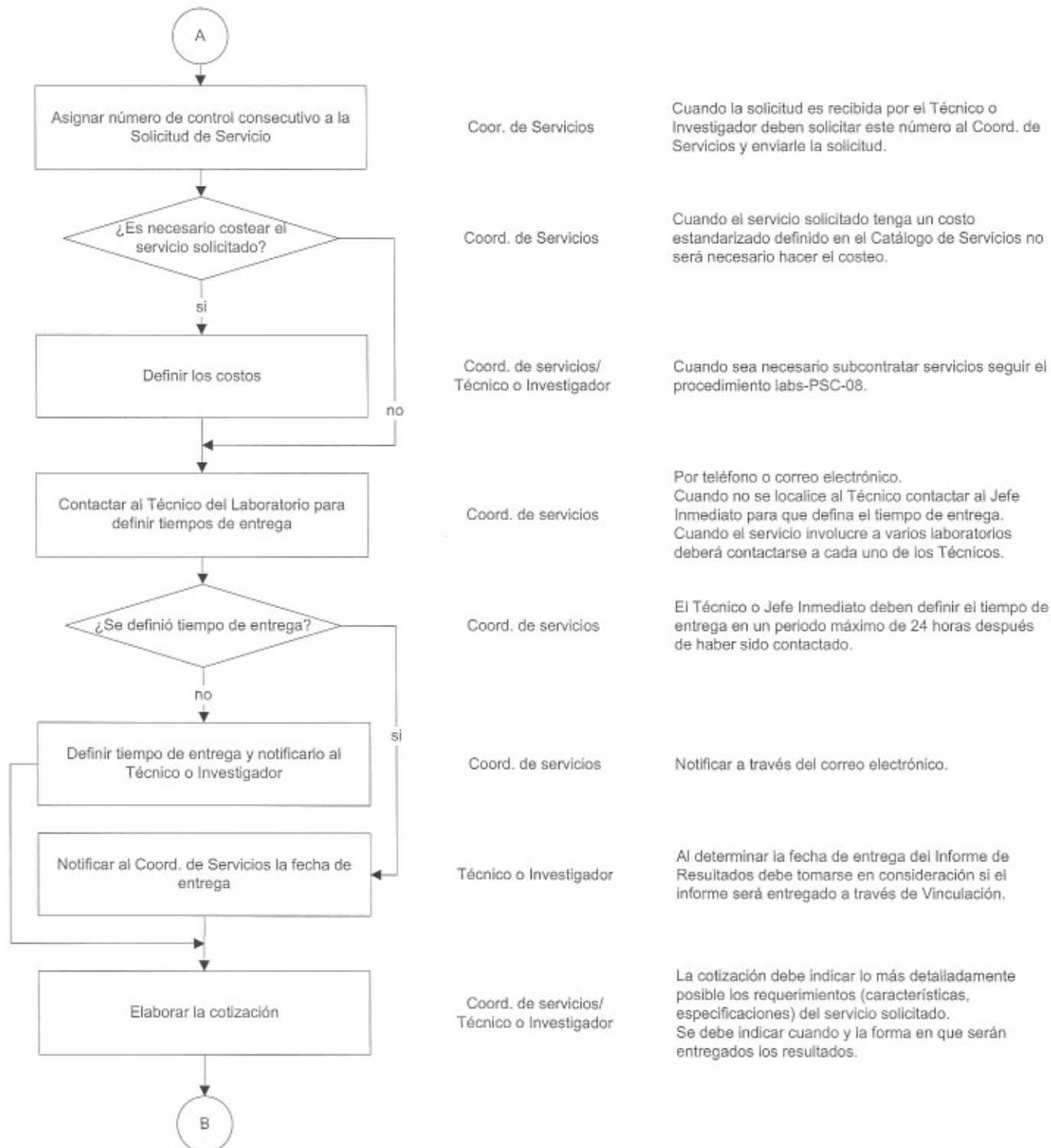
Coord. de servicios

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Administración de las Solicitudes de Servicios		
	Código del documento: VN01-06	Efectivo:	2006-03-17
	Fecha de emisión: 2003-11-28	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS

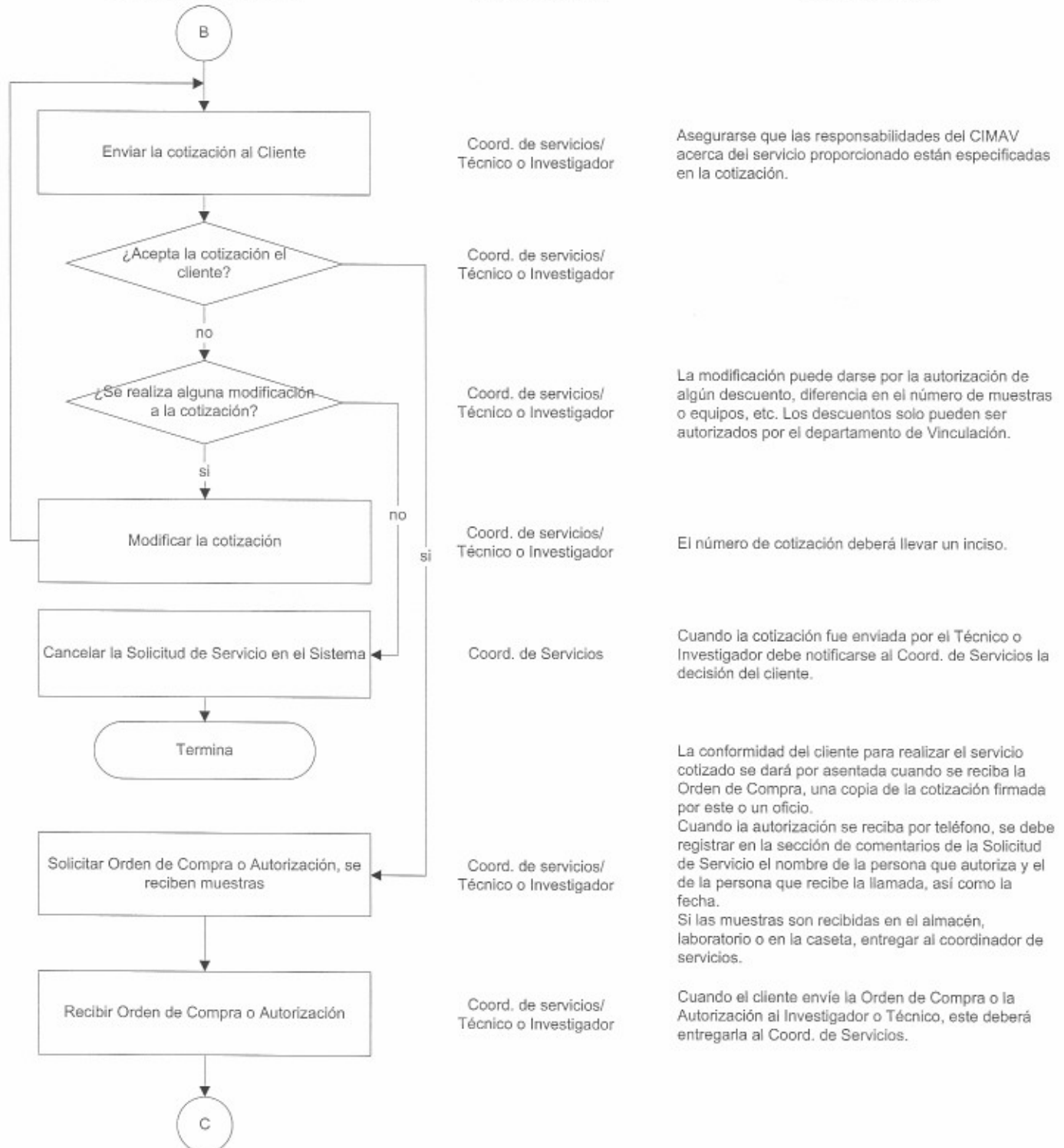


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Administración de las Solicitudes de Servicios	
	Código del documento:	VN01-06	Efectivo: 2006-03-17
	Fecha de emisión:	2003-11-28	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS

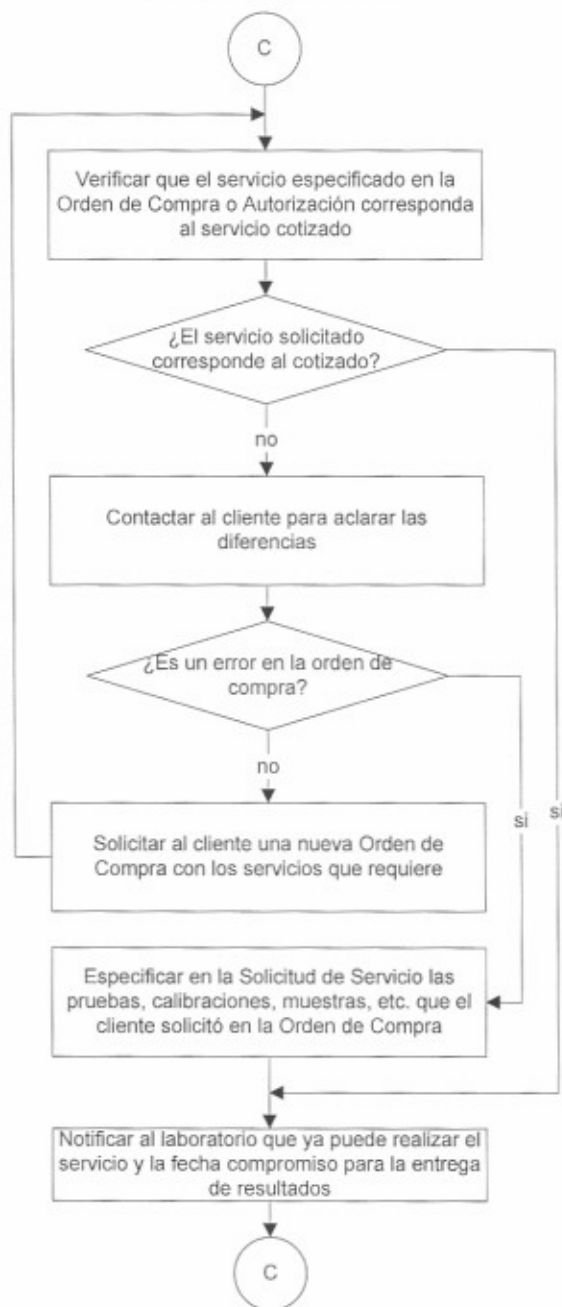


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento:	Administración de las Solicitudes de Servicios
	Código del documento:	VN01-06
	Fecha de emisión:	2003-11-28
	Efectivo:	2006-03-17
	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Coord. de Servicios

Verificar cantidad de pruebas, muestras, instrumentos, precios, etc.

Coord. de Servicios

Coord. de Servicios

El cliente puede solicitar la realización de sólo algunas pruebas o calibraciones del total de los cotizadas.

Coord. de Servicios

Coord. de Servicios

Coord. de Servicios

Coord. de Servicios

Debe sellar en la Solicitud de Servicio la autorización de realizar el servicio y el responsable de llevarlo a cabo firmará de conformidad en el espacio de seguimiento de la solicitud de servicio VN01f01-02

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Administración de las Solicitudes de Servicios		
	Código del documento: VN01-06	Efectivo:	2006-03-17
	Fecha de emisión: 2003-11-28	Vigencia:	3 años



Coord. De Servicios

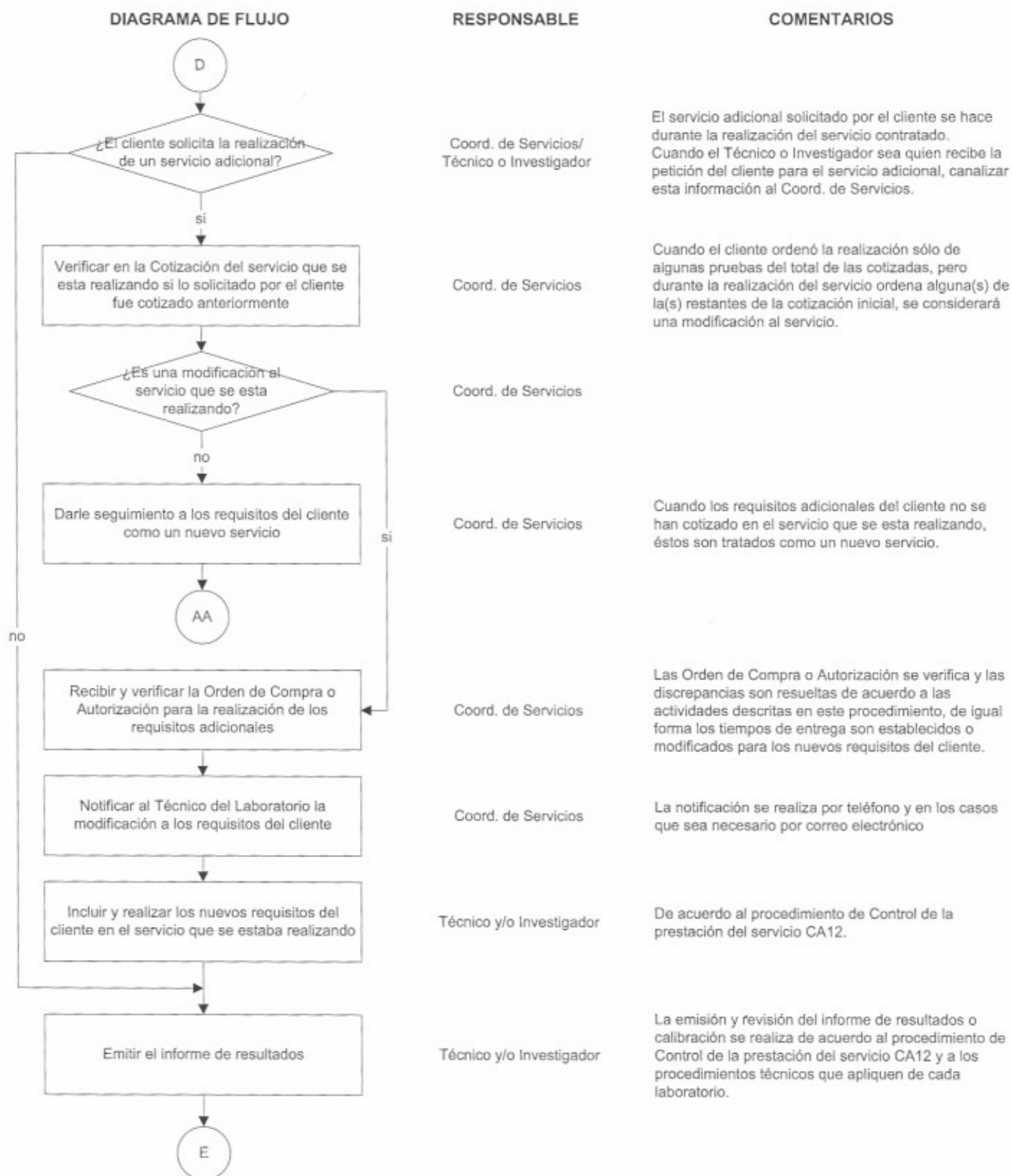
De acuerdo al procedimiento de Control de la prestación del servicio CA12.

Coord. De Servicios

El sello se colocará en el formato VN01F01-02 en el recuadro de autorización de servicios

Técnico y/o Investigador

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento:	Administración de las Solicitudes de Servicios
	Código del documento:	VN01-06
	Fecha de emisión:	2003-11-28
	Efectivo:	2006-03-17
	Vigencia:	3 años



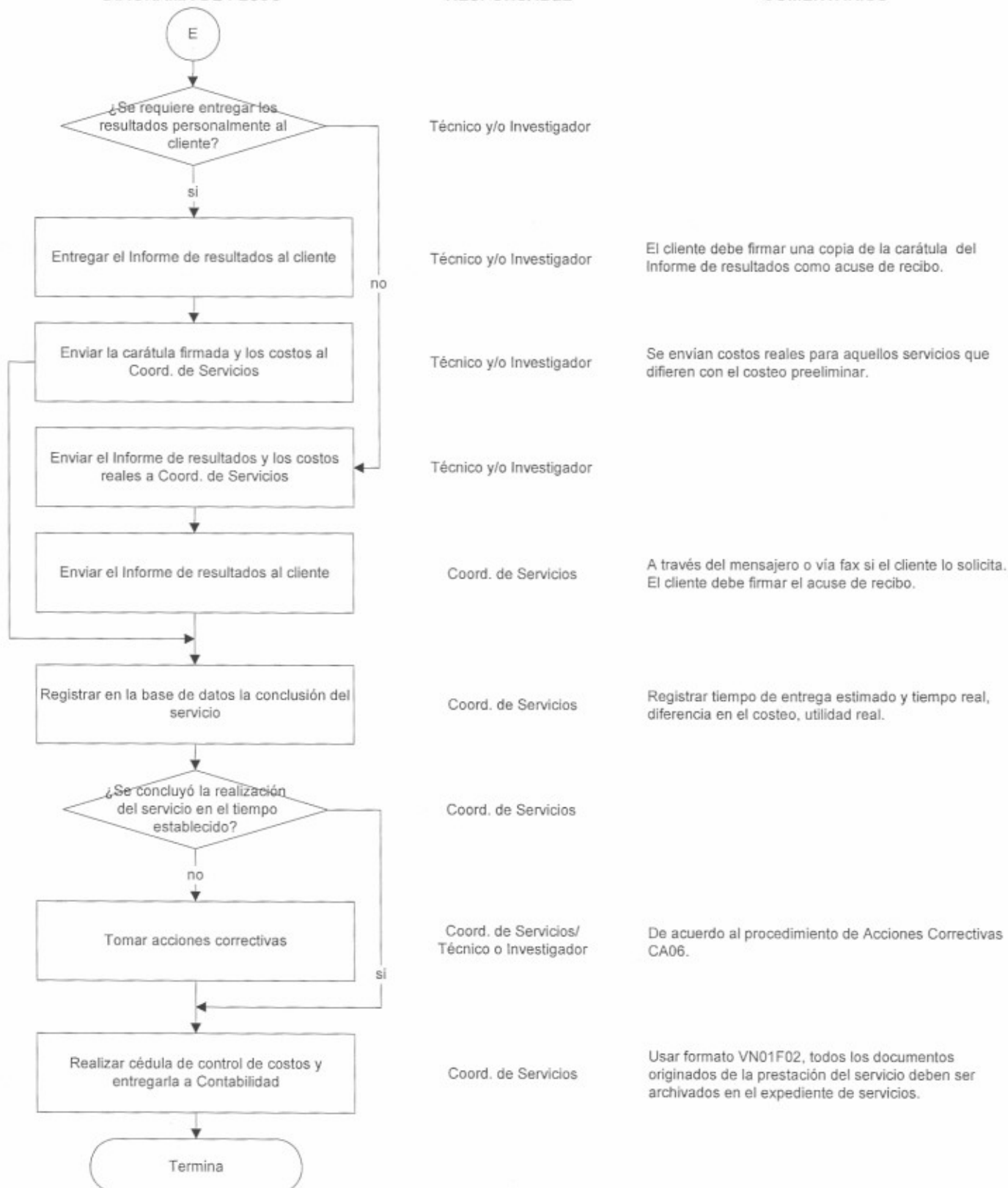
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Administración de las Solicitudes de Servicios		
	Código del documento: VN01-06	Efectivo:	2006-03-17
	Fecha de emisión: 2003-11-28	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Administración de las Solicitudes de Servicios		
	Código del documento: VN01-06	Efectivo:	2006-03-17
	Fecha de emisión: 2003-11-28	Vigencia:	3 años

REFERENCIAS:

Norma	ISO/IEC 17025: 2005	4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4 y 4.4.5
Norma	ISO 9001:2000	7.2.1 y 7.2.2
Norma	NMX-EC-17025-IMNC-2000	4.4
Procedimiento	Subcontratación de servicios	CA18
Procedimiento	Acciones correctivas	CA06
Procedimiento	Control de la prestación del servicio	CA12

REGISTROS DE CALIDAD:

Todos los registros de calidad que se originen durante el desarrollo de las actividades descritas en éste procedimiento, además de los mencionados en la tabla, son retenidos por el Responsable del Área o Dueño del Proceso, por un periodo mínimo de cuatro años de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de Registros (CA02).

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Solicitud de servicio	VN01F01	4 años	Coordinador de Servicios
Cedula de control de costos	VN01F02	4 años	Coordinador de Servicios
Cotización	No aplica	4 años	Coordinador de Servicios

ANEXOS:

Formato VN01F01 Solicitud de servicio
Formato VN01F02 Cedula de control de costos

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	No aplica	Emisión del documento
02	2004-04-12	Se asignó el código VN01F02 al formato de cedula de control de costos y se eliminó este código para la cotización. Se eliminó la referencia a la hoja de instrucción VN01H01. Se incluyeron las actividades a realizar para definir tiempo de entrega y las acciones cuando no se cumpla con el tiempo establecido.
03	2004-05-18	Se incluyeron en el diagrama de flujo las actividades relacionadas con la revisión de los requisitos del cliente antes de iniciar el servicio, la revisión de los requisitos adicionales cuando el servicio ya esta en proceso y al referencia al procedimiento CA12.
04	2004-11-28	Se modificó el formato VN01, cambiándose el recuadro fecha de inicio por fecha compromiso y se integra en el procedimiento el compromiso de fechas de entrega a los clientes acordado entre Vinculación y Laboratorio. Se agrega en el procedimiento el proceso de revisar que el formato VN01F01-02 cumple con los registros que amparan las actividades relacionadas con el producto sellando con la leyenda "revisado".
05	2005-04-15	Se revisó el procedimiento, corrigiéndose algunas faltas de ortografía, así mismo, se elimino en la portada el espacio de FIRMA/FECHA y se cambio la fecha al formato año-mes-día.
06	2006-03-17	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 título de Sistema de Calidad a Sistema de Gestión de la Calidad. Así mismo se aplico el Logo del CIMAV actualmente vigente. Se modificó el formato VN01 eliminando espacios de puesto, estatus del servicio y cambiando en lugar del sello al recuadro de autorización de servicio. Se agregó al procedimiento una nota

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento: Administración de las Solicitudes de Servicios

Código del documento: VN01-06

Efectivo: 2006-03-17

Fecha de emisión: 2003-11-28

Vigencia: 3 años

acerca de la recepción de muestras en el almacén, laboratorio o caseta y se especifica el lugar donde se coloca el sello de autorización de servicio.