



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios

Código del documento: VN01-08

Efectivo: 2009-04-01

Fecha de emisión: 2003-11-28

Vigencia: 3 años

ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Responsable:	
M.C. Mónica Chávez Gómez	Mónica Chávez G. 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
Dr. Jesús González Hernández	 Director General

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Coordinación de Servicios	
	Código del documento:	VN01-08	Efectivo: 2009-04-01
	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 dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

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.

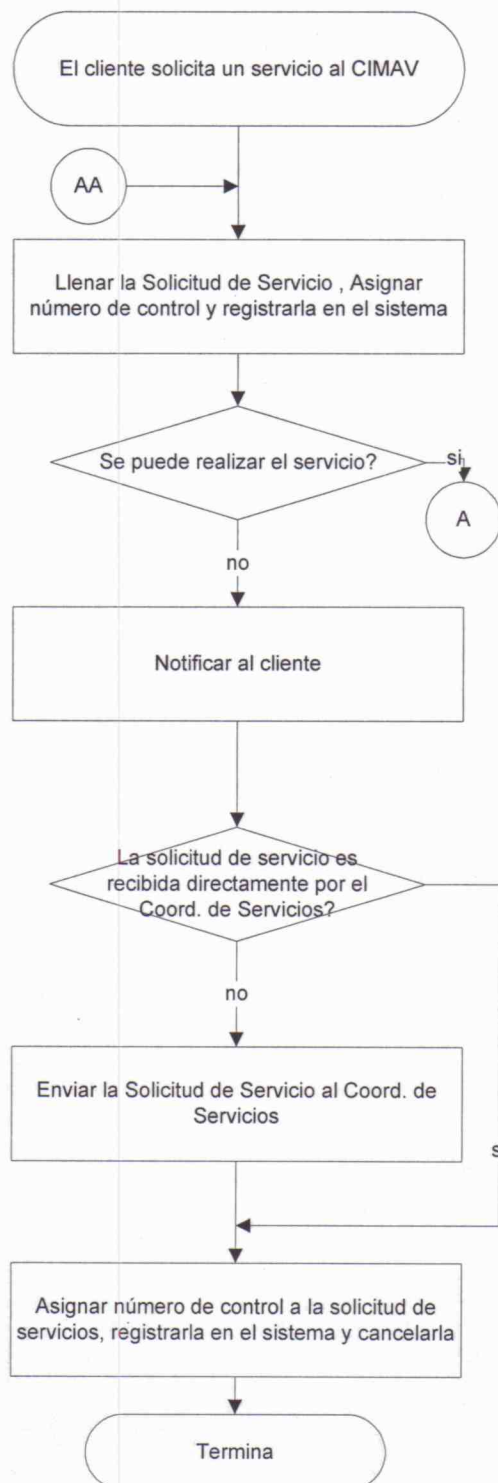
ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Coordinación de Servicios	
	Código del documento:	VN01-08	Efectivo: 2009-04-01
	Fecha de emisión:	2003-11-28	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

El llenado de la Solicitud puede ser hecho por el técnico ó investigador que llevará a cabo el servicio, y la asignación de la clave sólo por la Coordinación de Servicios.
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 en la Coord. de Servicios, se debe verificar con el Técnico y/o Investigador la disponibilidad de recursos para brindar el servicio.

Coord. de servicios/
Técnico o Investigador

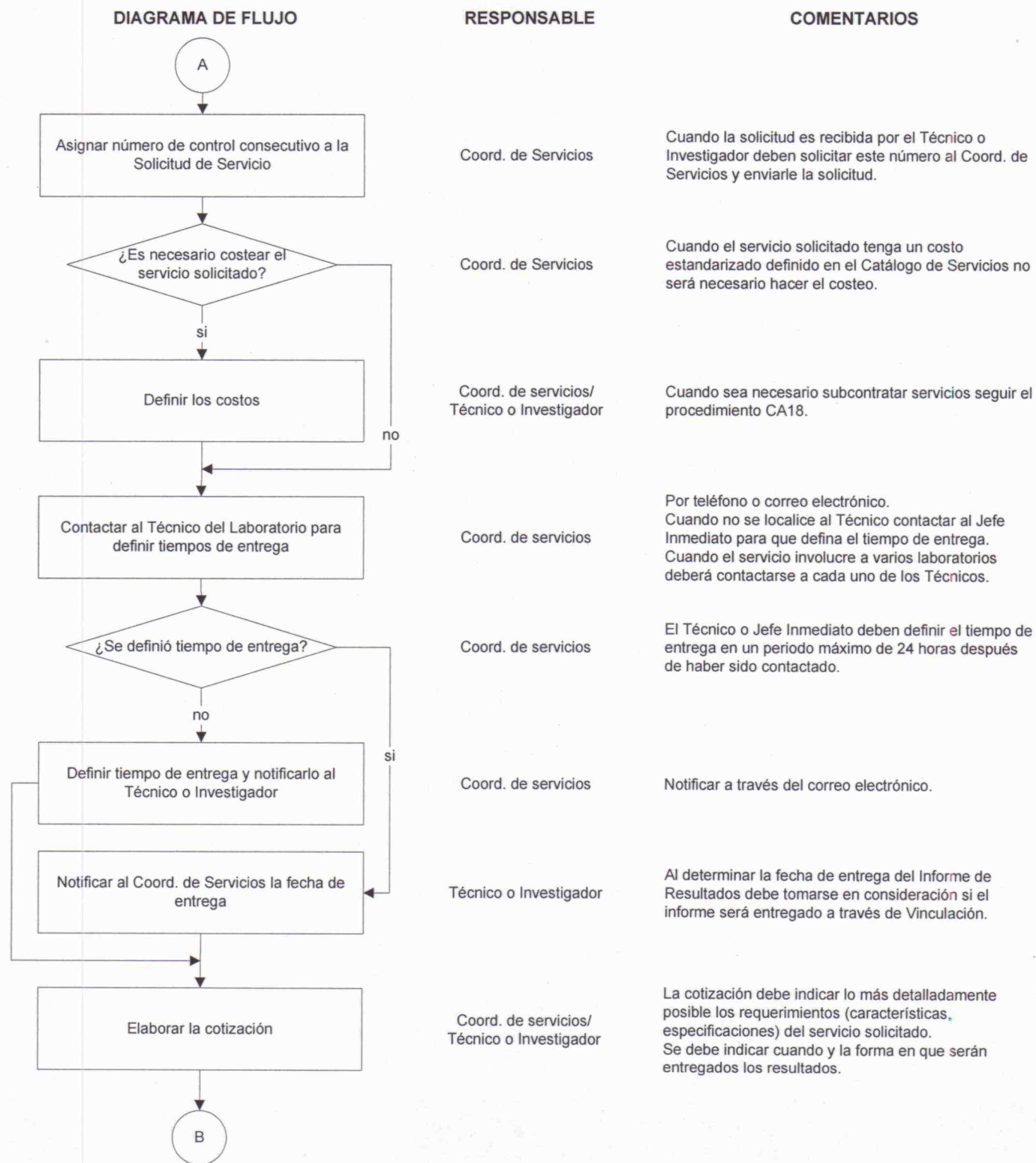
Explicándole la razón y si existen alternativas.

Coord. de servicios/
Técnico o Investigador

Técnico o Investigador

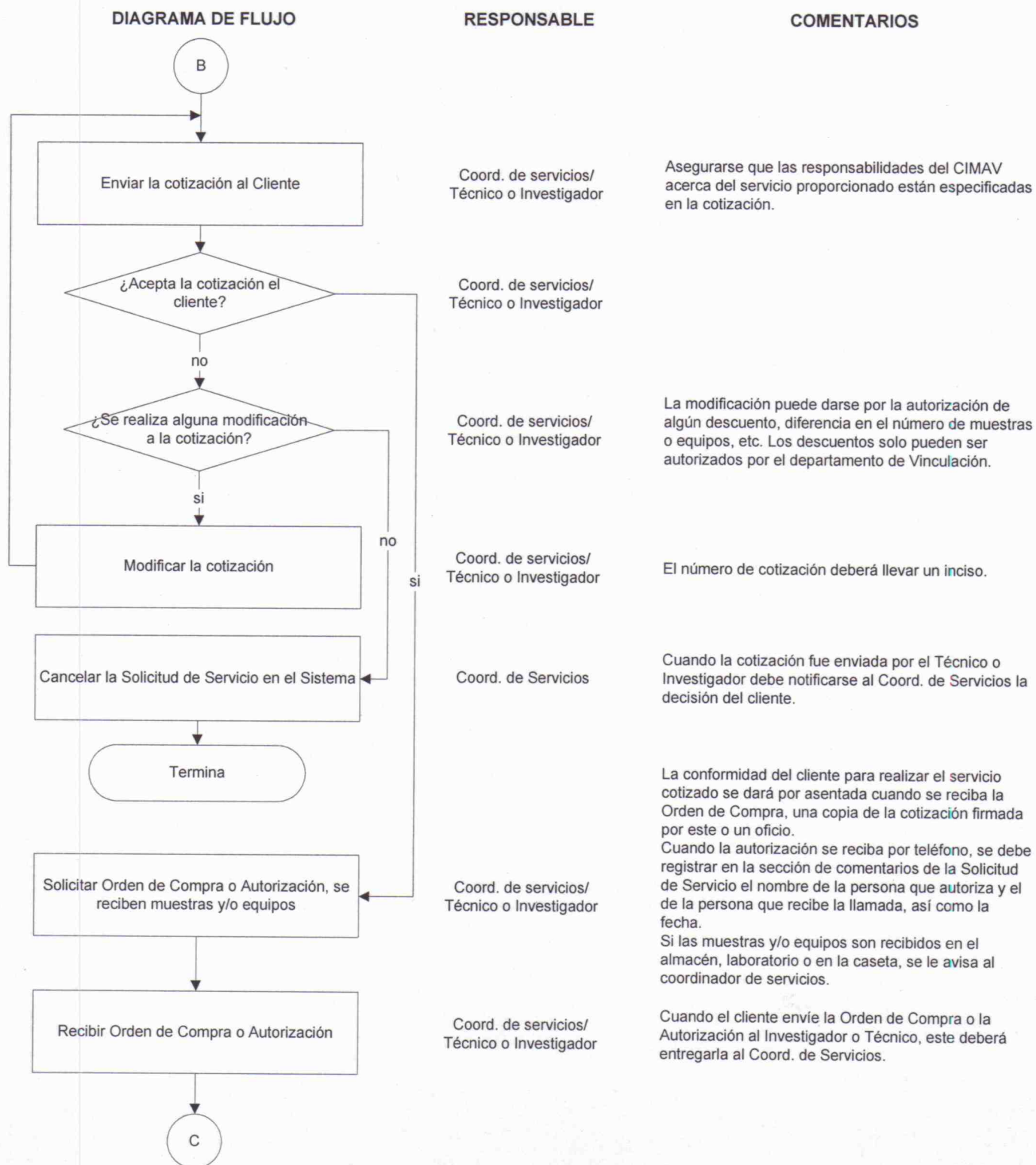
Coord. de servicios

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Coordinación de Servicios	
	Código del documento:	VN01-08	Efectivo: 2009-04-01
	Fecha de emisión:	2003-11-28	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: Coordinación de Servicios		
	Código del documento: VN01-08	Efectivo:	2009-04-01
	Fecha de emisión: 2003-11-28	Vigencia:	3 años





SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios

Código del documento: VN01-08

Efectivo: 2009-04-01

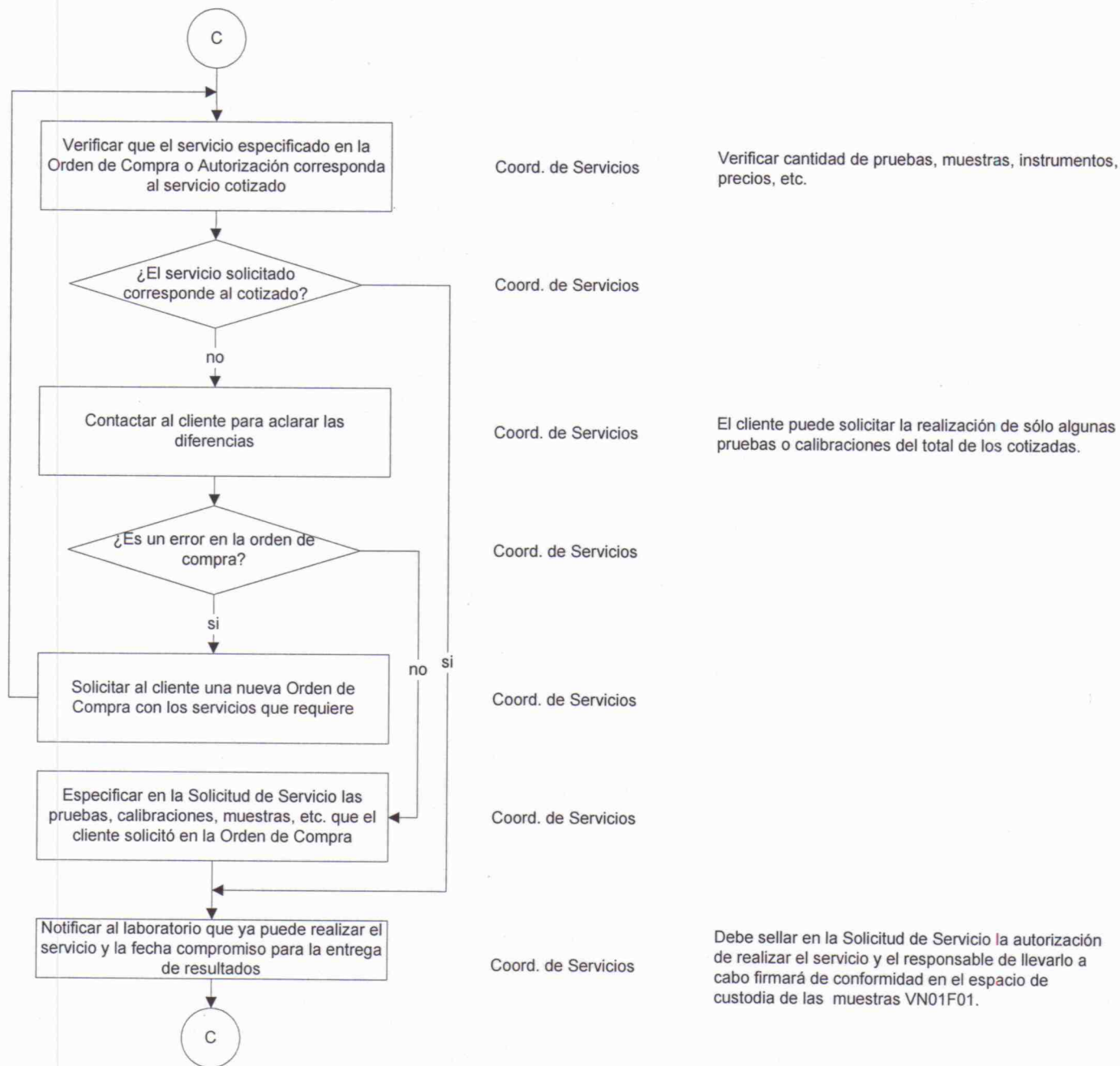
Fecha de emisión: 2003-11-28

Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS

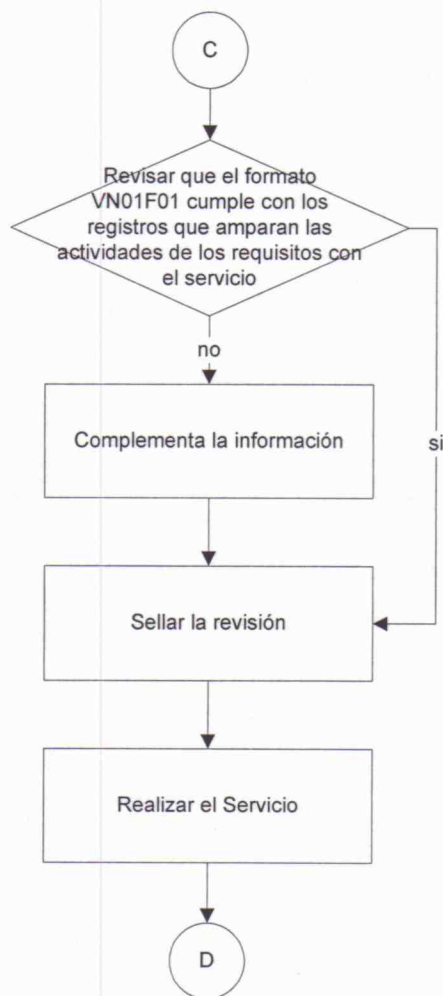


	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:	Coordinación de Servicios	
	Código del documento:	VN01-08	Efectivo: 2009-04-01
	Fecha de emisión:	2003-11-28	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Coord. de Servicios

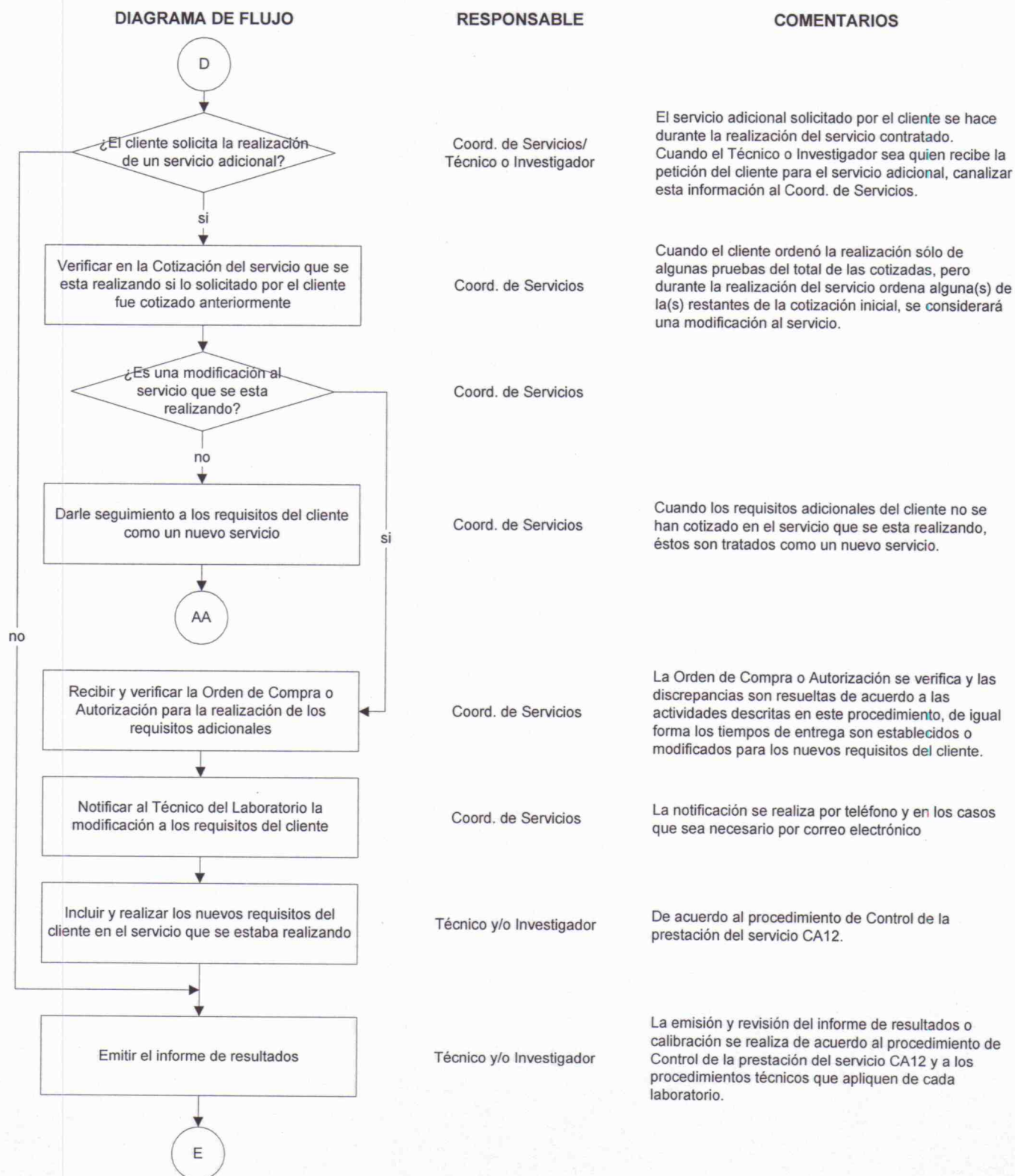
De acuerdo al procedimiento de Control de la Prestación del Servicio CA12. El sello de REVISADO "COORDINACIÓN DE SERVICIOS", es la evidencia de la revisión

Coord. de Servicios

El sello se coloca en el formato VN01F01 en el recuadro de autorización de servicios

Técnico y/o investigador

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			
	Nombre del procedimiento:	Coordinación de Servicios	
	Código del documento:	VN01-08	Efectivo: 2009-04-01
	Fecha de emisión:	2003-11-28	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: Coordinación de Servicios

Código del documento: VN01-08

Efectivo: 2009-04-01

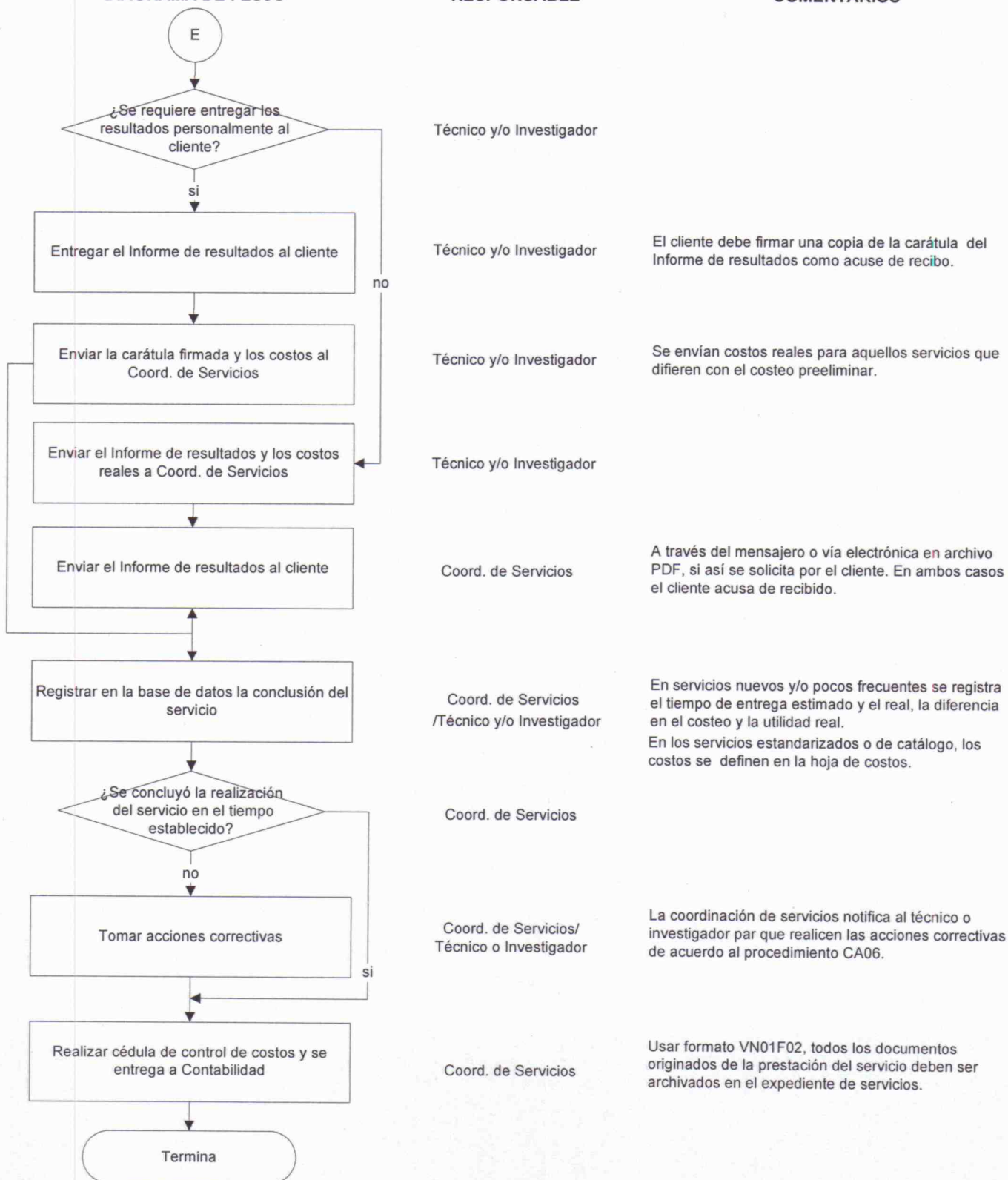
Fecha de emisión: 2003-11-28

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:	Coordinación de Servicios	
	Código del documento:	VN01-08	Efectivo: 2009-04-01
	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
Procedimiento	Subcontratación de servicios	CA18
Procedimiento	Acciones correctivas	CA06
Procedimiento	Control de la prestación del servicio	CA12

REGISTROS DE CALIDAD:

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: No aplica

FORMATOS:

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

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
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 aplicó 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 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.
07	2007-04-19	Se revisó y actualizó el procedimiento. Así mismo se consideró en las referencias la versión vigente de la norma ISO/IEC 17025: 2005.
08	2009-03-30	Se revisó y actualizó el procedimiento. Se agregó que el llenado de la Solicitud de Servicio puede hacerse por el técnico o investigador y la asignación de la clave sólo por el Coordinador de Servicios.