

Nombre del procedimiento: Coordina

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	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

Responsable del formato: APC

Pagina 1 de 10



# 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):



Efectivo:

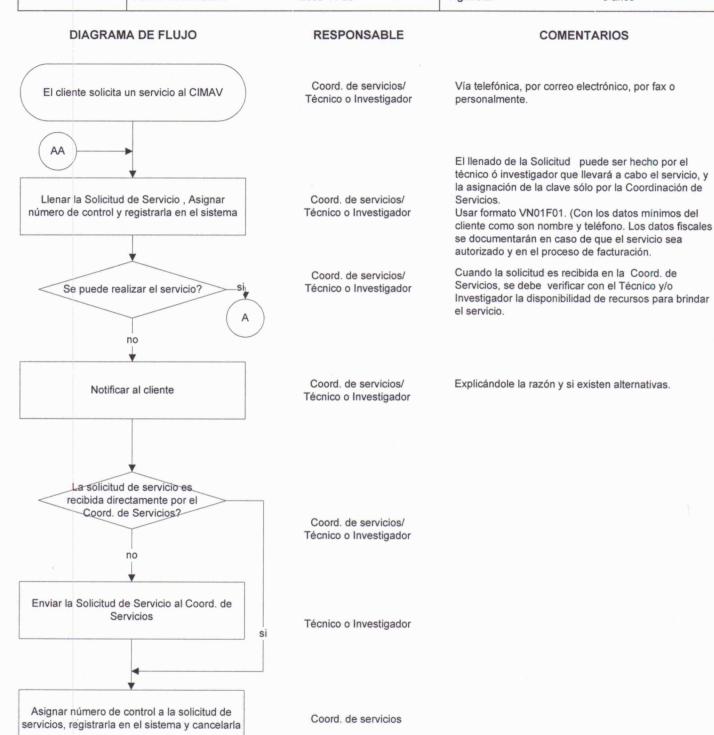
2009-04-01

Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios

Código del documento:

VN01-08

Fecha de emisión: Vigencia: 2003-11-28 3 años



Responsable del formato: APC

Termina

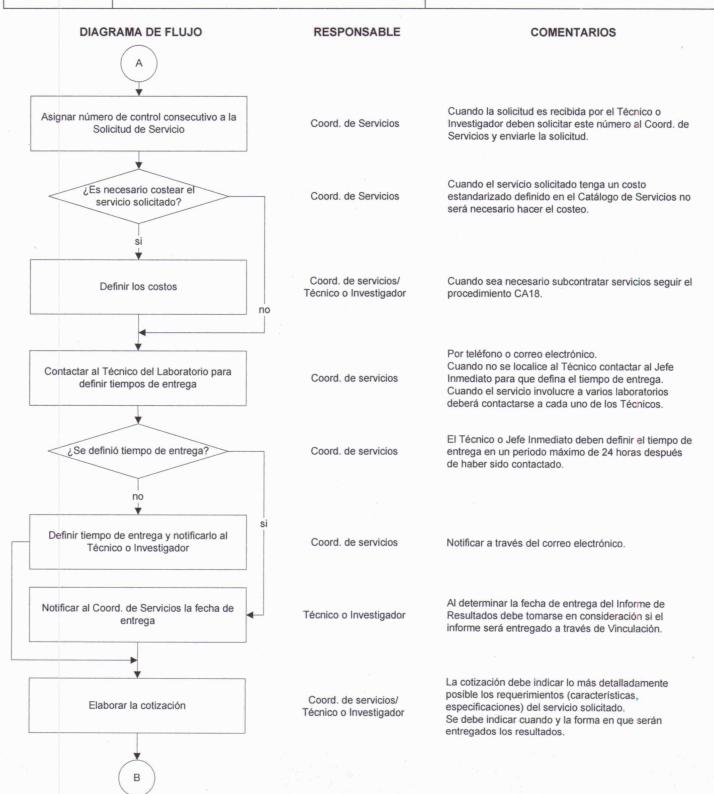
Pagina 3 de 10



Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios

Código del documento: VN01-08 Efectivo: 2009-04-01

Fecha de emisión: 2003-11-28 Vigencia: 3 años



Responsable del formato: APC Pagina 4 de 10 Formato: CA01F01-03



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 В Asegurarse que las responsabilidades del CIMAV Coord. de servicios/ Enviar la cotización al Cliente acerca del servicio proporcionado están especificadas Técnico o Investigador en la cotización. ¿Acepta la cotización el Coord. de servicios/ cliente? Técnico o Investigador no La modificación puede darse por la autorización de Se realiza alguna modificación Coord, de servicios/ algún descuento, diferencia en el número de muestras a la cotización? Técnico o Investigador o equipos, etc. Los descuentos solo pueden ser autorizados por el departamento de Vinculación. si no Coord. de servicios/ Modificar la cotización El número de cotización deberá llevar un inciso. Técnico o Investigador si Cuando la cotización fue enviada por el Técnico o Cancelar la Solicitud de Servicio en el Sistema Coord, de Servicios Investigador debe notificarse al Coord. de Servicios la decisión del cliente. Termina La conformidad del cliente para realizar el servicio cotizado se dará por asentada cuando se reciba la Orden de Compra, una copia de la cotización firmada por este o un oficio. Cuando la autorización se reciba por teléfono, se debe registrar en la sección de comentarios de la Solicitud Solicitar Orden de Compra o Autorización, se de Servicio el nombre de la persona que autoriza y el Coord. de servicios/ reciben muestras y/o equipos Técnico o Investigador de la persona que recibe la llamada, así como la Si las muestras y/o equipos son recibidos en el almacén, laboratorio o en la caseta, se le avisa al coordinador de servicios. Cuando el cliente envíe la Orden de Compra o la Coord. de servicios/ Recibir Orden de Compra o Autorización Autorización al Investigador o Técnico, este deberá Técnico o Investigador entregarla al Coord. de Servicios.

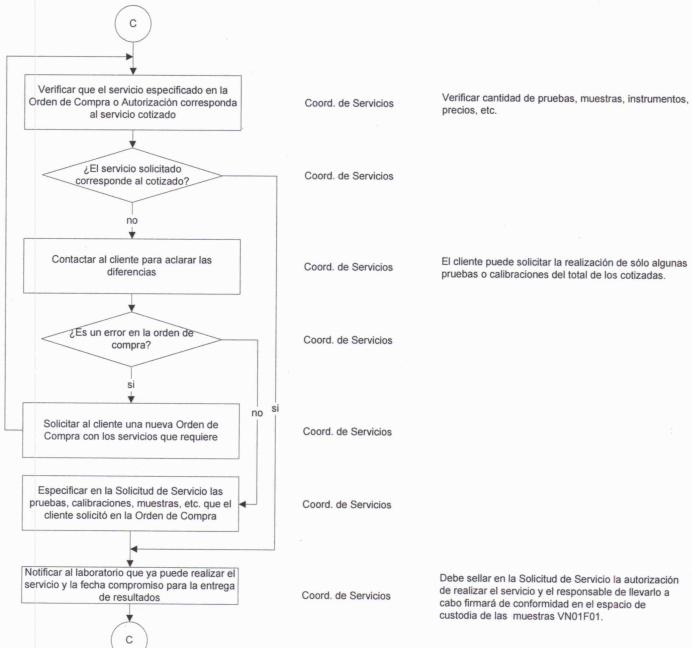
Responsable del formato: APC

Pagina 5 de 10



## SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Coordinación de Servicios VN01-08 Efectivo: 2009-04-01

## Nombre del procedimiento: Código del documento: Fecha de emisión: 2003-11-28 Vigencia: 3 años RESPONSABLE DIAGRAMA DE FLUJO COMENTARIOS



Responsable del formato: APC

Pagina 6 de 10



Fecha de emisión:

#### SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios Código del documento: VN01-08 Efectivo: 2009-04-01

3 años

Vigencia:

## RESPONSABLE DIAGRAMA DE FLUJO COMENTARIOS Revisar que el formato De acuerdo al procedimiento de VN01F01 cumple con los Control de la Prestación del registros que amparan las Servicio CA12. Coord. de Servicios actividades de los requisitos con El sello de REVISADO el servicio "COORDINACIÓN DE SERVICIOS", es la evidencia de la revisión no Coord. de Servicios Complementa la información El sello se coloca en el formato VN01F01 en el recuadro de Sellar la revisión autorización de servicios Realizar el Servicio Técnico y/o investigador

2003-11-28

Responsable del formato: APC

Pagina 7 de 10



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 servicio adicional solicitado por el cliente se hace durante la realización del servicio contratado. El cliente solicita la realización Coord. de Servicios/ Cuando el Técnico o Investigador sea quien recibe la de un servicio adicional? Técnico o Investigador petición del cliente para el servicio adicional, canalizar esta información al Coord. de Servicios. Cuando el cliente ordenó la realización sólo de Verificar en la Cotización del servicio que se algunas pruebas del total de las cotizadas, pero esta realizando si lo solicitado por el cliente Coord. de Servicios durante la realización del servicio ordena alguna(s) de fue cotizado anteriormente la(s) restantes de la cotización inicial, se considerará una modificación al servicio. Es una modificacion al servicio que se esta Coord, de Servicios realizando? no Cuando los requisitos adicionales del cliente no se Darle seguimiento a los requisitos del cliente Coord. de Servicios han cotizado en el servicio que se esta realizando, como un nuevo servicio si éstos son tratados como un nuevo servicio. no La Orden de Compra o Autorización se verifica y las Recibir y verificar la Orden de Compra o discrepancias son resueltas de acuerdo a las Autorización para la realización de los Coord. de Servicios actividades descritas en este procedimiento, de igual requisitos adicionales forma los tiempos de entrega son establecidos o modificados para los nuevos requisitos del cliente. Notificar al Técnico del Laboratorio la La notificación se realiza por teléfono y en los casos Coord. de Servicios modificación a los requisitos del cliente que sea necesario por correo electrónico Incluir y realizar los nuevos requisitos del De acuerdo al procedimiento de Control de la Técnico y/o Investigador cliente en el servicio que se estaba realizando prestación del servicio CA12. La emisión y revisión del informe de resultados o calibración se realiza de acuerdo al procedimiento de Emitir el informe de resultados Control de la prestación del servicio CA12 y a los Técnico y/o Investigador procedimientos técnicos que apliquen de cada laboratorio.

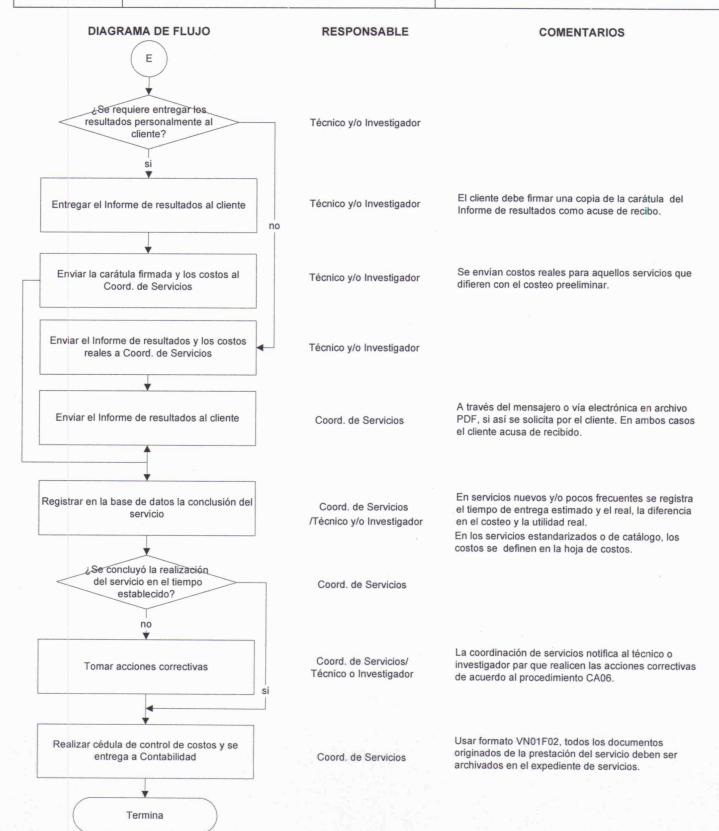
Responsable del formato: APC Pagina 8 de 10 Formato: CA01F01-03



Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios

Código del documento: VN01-08 Efectivo: 2009-04-01

Fecha de emisión: 2003-11-28 Vigencia: 3 años



Responsable del formato: APC Pagina 9 de 10 Formato: CA01F01-03



Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios

Código del documento: VN01-08 Efectivo: 2009-04-01

Vigencia: Fecha de emisión: 2003-11-28 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	na ISO 9001:2000 7.2.1 y 7.2.2		
Procedimiento Subcontratación de servicios		CA18	
Procedimiento Acciones correctivas CA06		CA06	
Procedimiento Control de la prestación del servicio CA12		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 titulo 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 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.

Responsable del formato: APC

Pagina 10 de 10