

| | | | |
|---|---|-----------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios | | |
| | Código del documento: VN01-09 | Efectivo: | 2010-08-16 |
| | 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 |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| Ing. Julio César Fierro Alonso | Administrador del Programa de Calidad |

APROBADO POR:

| NOMBRE | PUESTO |
|----------------------------|-------------------------|
| Lic. Sergio Veruette Amaya | Director de Vinculación |

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: VN01-09 | Efectivo: | 2010-08-16 |
| | 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.

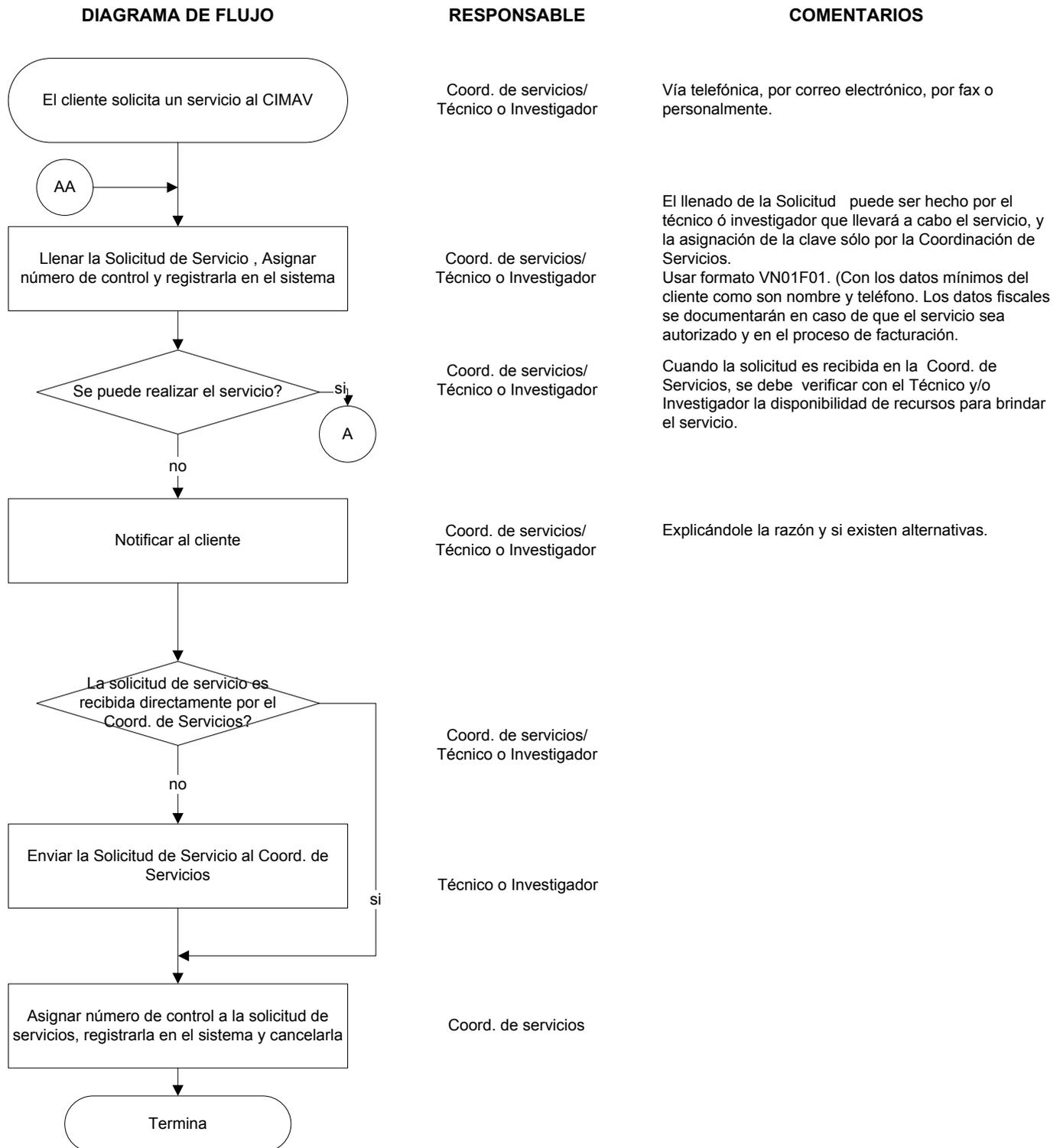
Informe de resultados: es el documento que presenta los resultados obtenidos de la prueba o calibración realizada y otra información relevante de las mismas.

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 distribuíble.

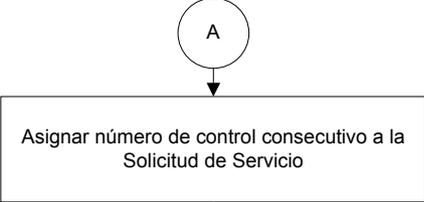
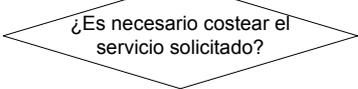
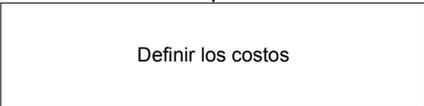
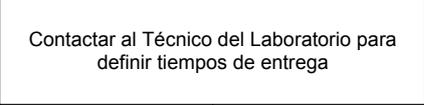
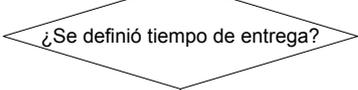
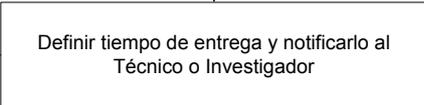
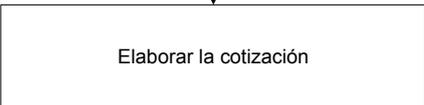
ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | |
| | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios | |
| | Código del documento: VN01-09 | Efectivo: 2010-08-16 |
| | Fecha de emisión: 2003-11-28 | Vigencia: 3 años |



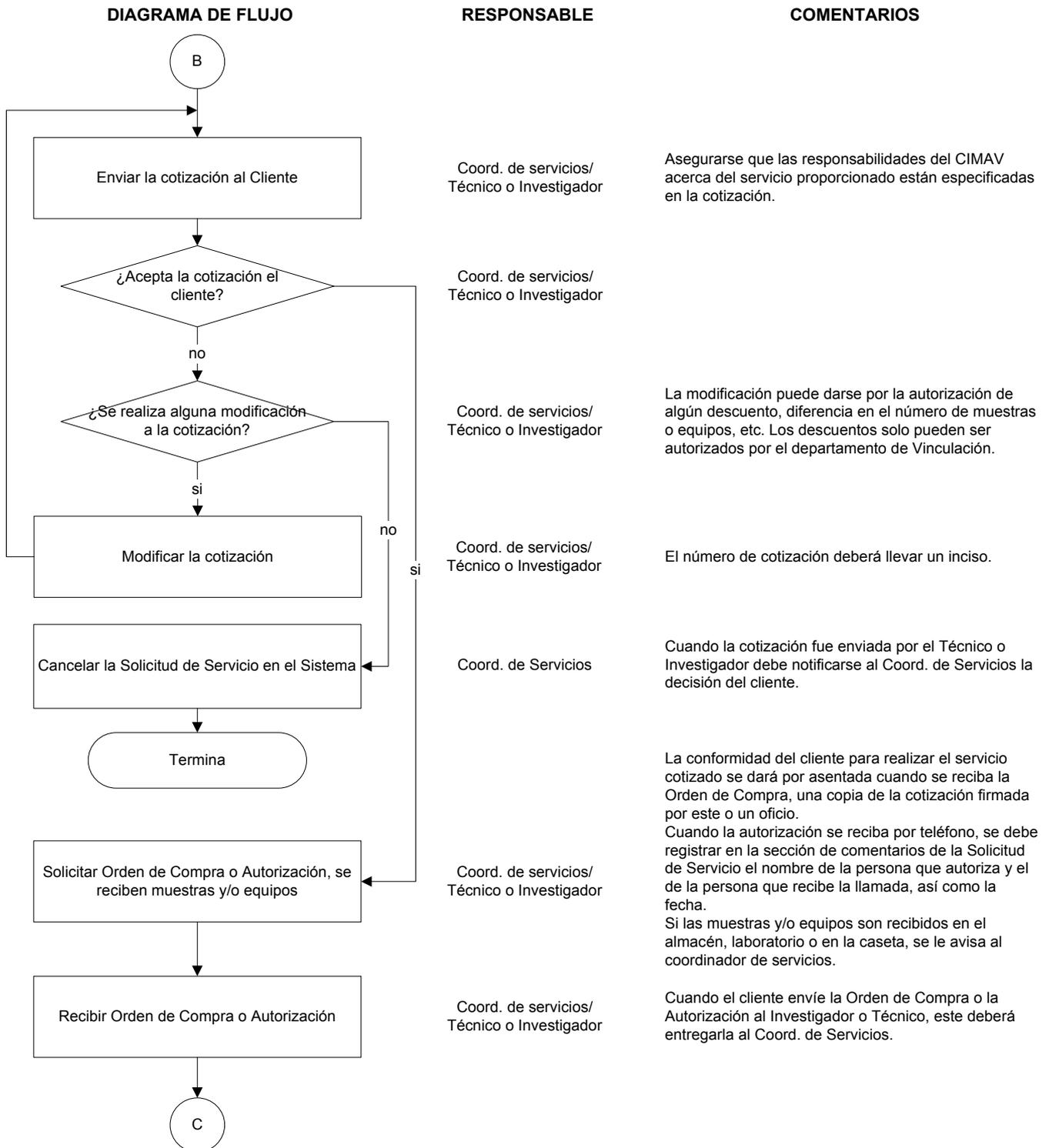
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | |
| | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios | |
| | Código del documento: VN01-09 | Efectivo: 2010-08-16 |
| | Fecha de emisión: 2003-11-28 | Vigencia: 3 años |

| DIAGRAMA DE FLUJO | RESPONSABLE | COMENTARIOS |
|---|--|---|
|  | Coord. de Servicios | Cuando la solicitud es recibida por el Técnico o Investigador deben solicitar este número al Coord. de Servicios y enviarle la solicitud. |
|  | Coord. de Servicios | Cuando el servicio solicitado tenga un costo estandarizado definido en el Catálogo de Servicios no será necesario hacer el costeo. |
|  | Coord. de servicios/ Técnico o Investigador | Cuando sea necesario subcontratar servicios seguir el procedimiento CA18. |
|  | Coord. de servicios | Por teléfono o correo electrónico. Cuando no se localice al Técnico contactar al Jefe Inmediato para que defina el tiempo de entrega. Cuando el servicio involucre a varios laboratorios deberá contactarse a cada uno de los Técnicos. |
|  | Coord. de servicios | El Técnico o Jefe Inmediato deben definir el tiempo de entrega en un periodo máximo de 24 horas después de haber sido contactado. |
|  | Coord. de servicios | Notificar a través del correo electrónico. |
|  | Técnico o Investigador | Al determinar la fecha de entrega del Informe de Resultados debe tomarse en consideración si el informe será entregado a través de Vinculación. |
|  | Coord. de servicios/ Técnico o Investigador | La cotización debe indicar lo más detalladamente posible los requerimientos (características, especificaciones) del servicio solicitado. Se debe indicar cuando y la forma en que serán entregados los resultados. |
|  | | |

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: VN01-09 | Efectivo: 2010-08-16 |
| | 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: VN01-09

Efectivo: 2010-08-16

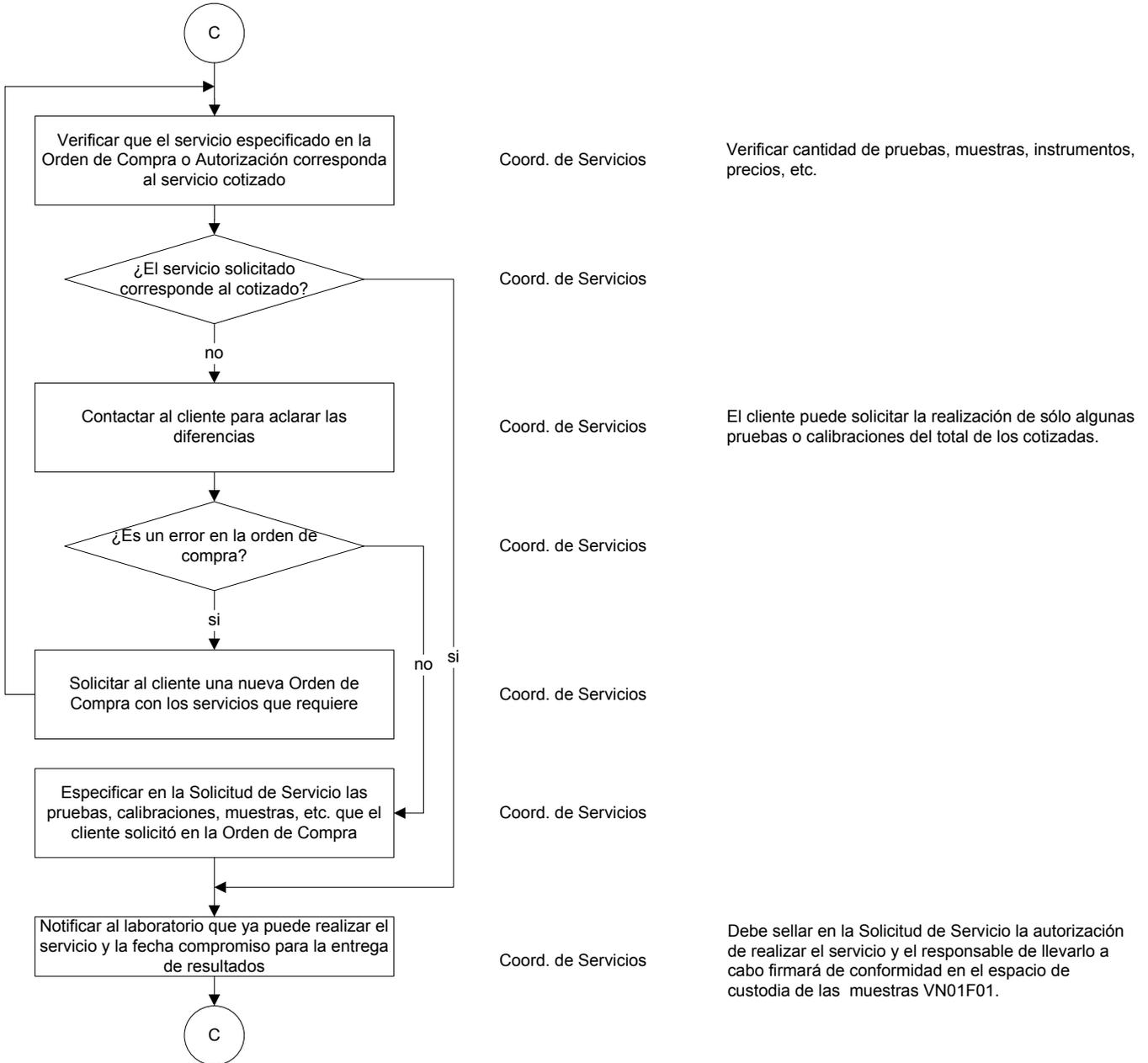
Fecha de emisión: 2003-11-28

Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



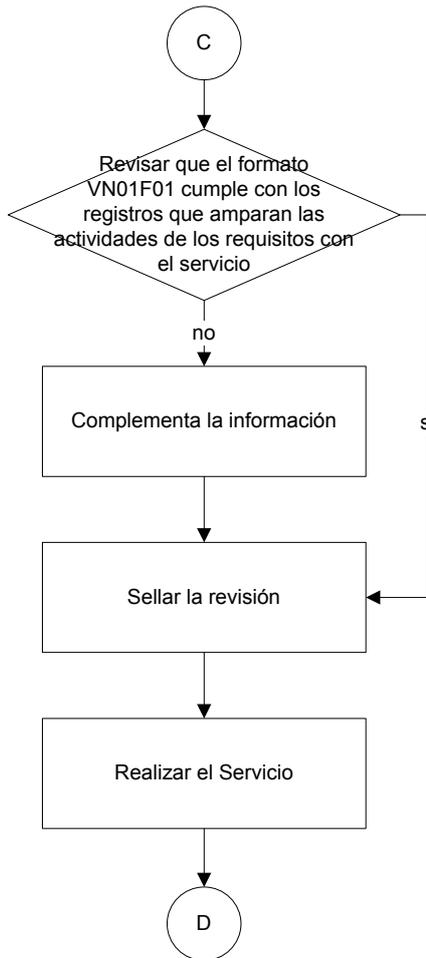
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

| | | |
|---|---|----------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | |
| | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios | |
| | Código del documento: VN01-09 | Efectivo: 2010-08-16 |
| | 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

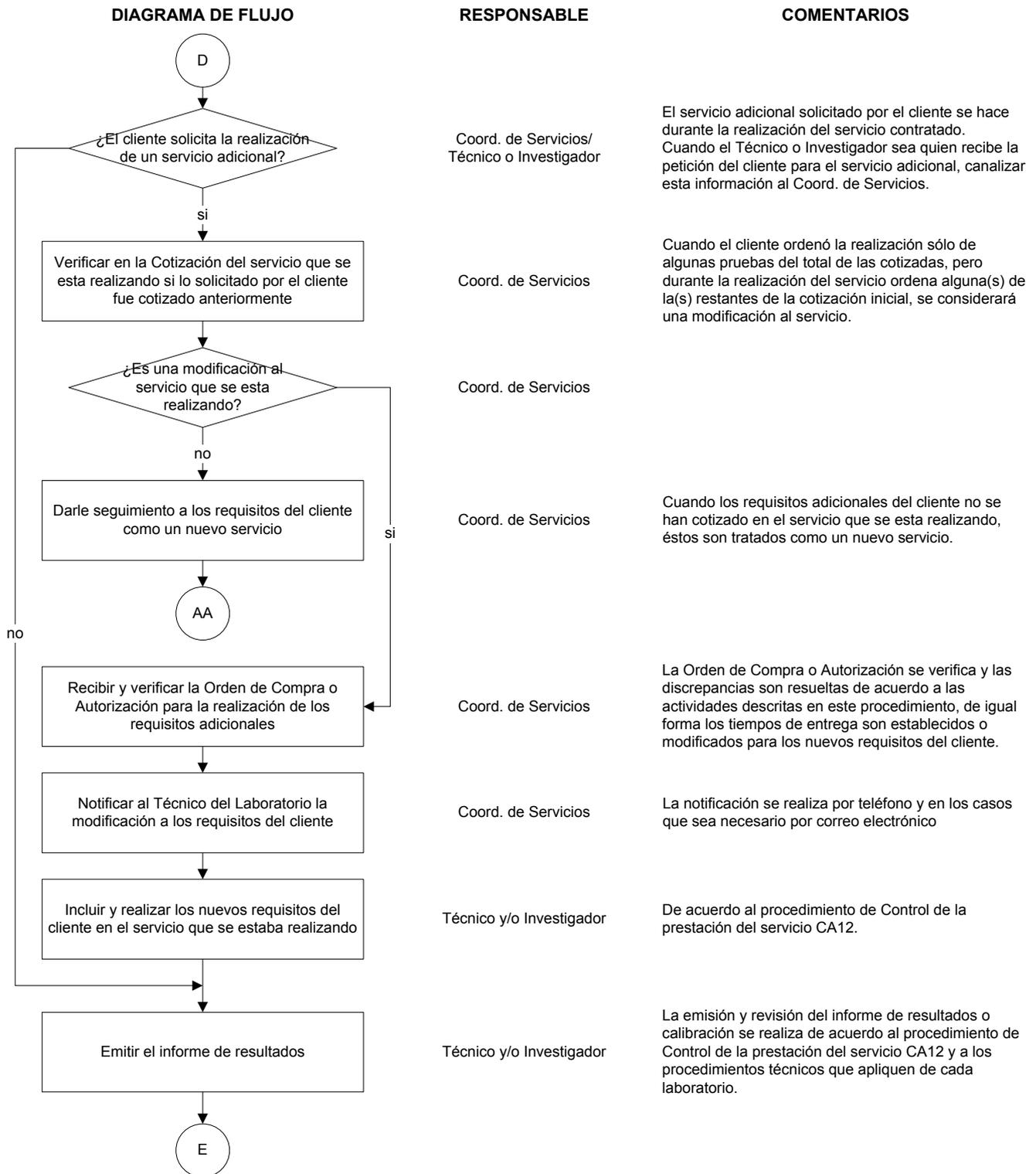
Coord. de Servicios

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

Técnico y/o investigador

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: VN01-09 | Efectivo: 2010-08-16 |
| | 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: VN01-09

Efectivo: 2010-08-16

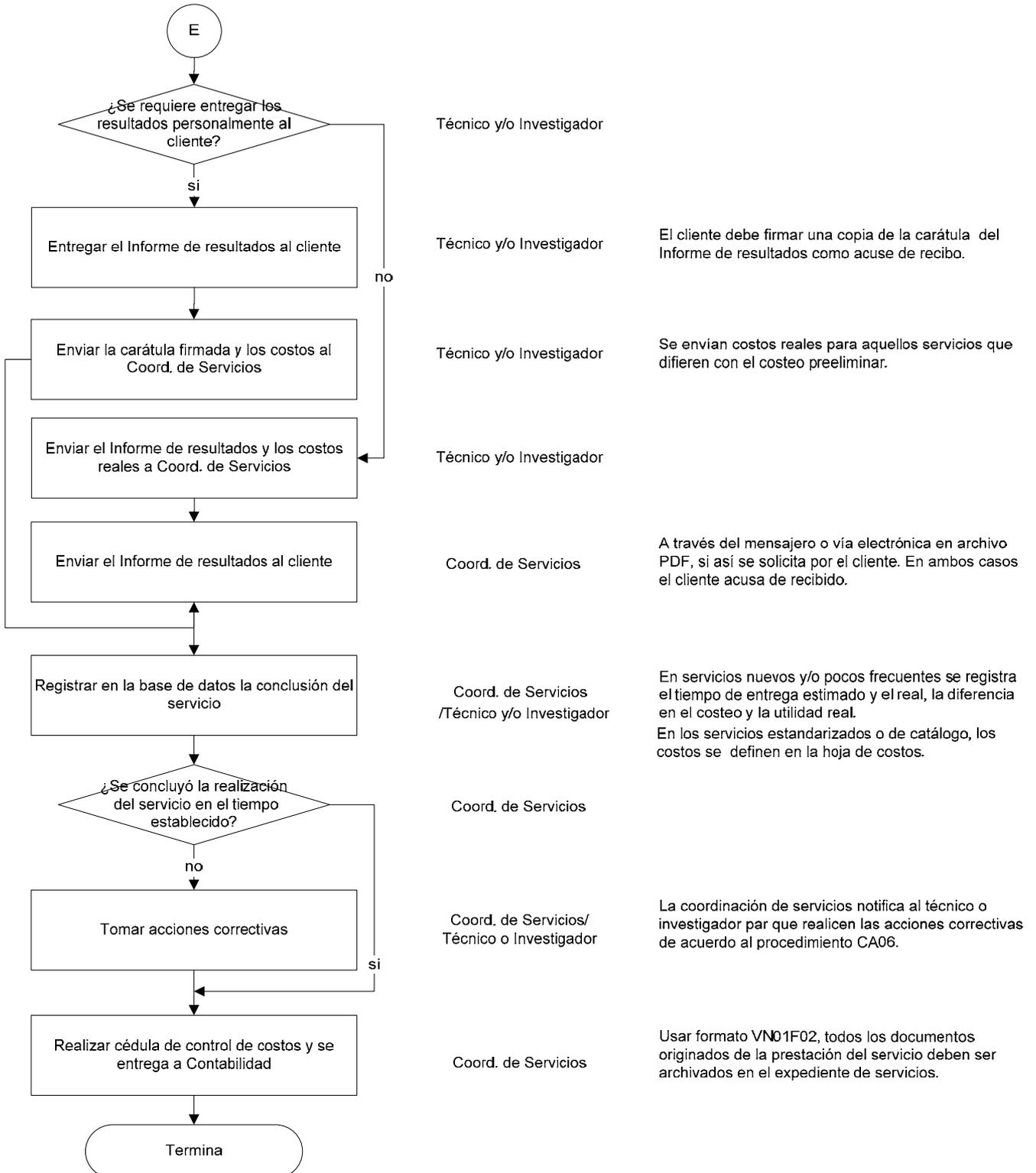
Fecha de emisión: 2003-11-28

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: VN01-09 | Efectivo: | 2010-08-16 |
| | 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: 2008 | 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:

No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES:

| Número de revisión | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
|--------------------|------------------------|--|
| 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. |
| 09 | 2010-08-16 | Se reviso el procedimiento y se actualizo la referencia a la norma ISO 9001: 2008. No se realizaron cambios en el procedimiento. |

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