ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Responsable:	
M.C. Mónica Chávez Gómez	Mónica Chávez G. Coordinador de Servicios

REVISADO POR:

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

APROBADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Lic. Sergio Veruette Amaya	Director de Vinculación

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):

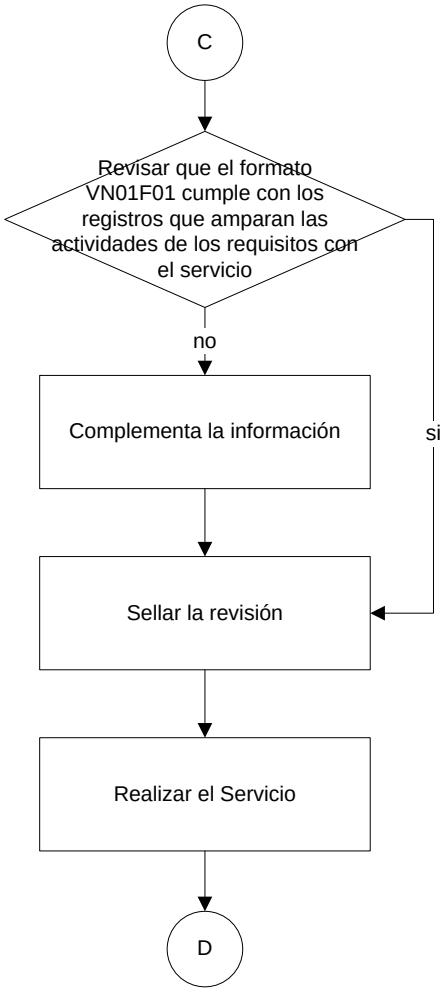
DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
El cliente solicita un servicio al CIMAV	Coord. de servicios/ Técnico o Investigador	Vía telefónica, por correo electrónico, por fax o personalmente.
AA		
Llenar la Solicitud de Servicio , Asignar número de control y registrarla en el sistema	Coord. de servicios/ 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.
Se puede realizar el servicio?	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 (consumibles, equipo, personal, etc.)
si → A		
no		
Notificar al cliente	Coord. de servicios/ Técnico o Investigador	Explicándole la razón y si existen alternativas.
La solicitud de servicio es recibida directamente por el Coord. de Servicios?	Coord. de servicios/ Técnico o Investigador	
no		
Enviar la Solicitud de Servicio al Coord. de Servicios	Técnico o Investigador	
si		
Asignar número de control a la solicitud de servicios, registrarla en el sistema y cancelarla	Coord. de servicios	
Termina		

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
A		
Asignar número de control consecutivo a la Solicitud de Servicio	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.
¿Es necesario costear el servicio solicitado?	Coord. de Servicios	Cuando el servicio solicitado tenga un costo estandarizado definido en el Catálogo de Servicios no será necesario hacer el costeo.
si → Definir los costos	Coord. de servicios/ Técnico o Investigador	Cuando sea necesario subcontratar servicios seguir el procedimiento CA18.
no → Contactar al Técnico del Laboratorio para definir tiempos de entrega	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.
¿Se definió tiempo de entrega?	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.
no → Definir tiempo de entrega y notificarlo al Técnico o Investigador	Coord. de servicios	Notificar a través del correo electrónico.
si → Notificar al Coord. de Servicios la fecha de entrega	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.
Elaborar la cotización	Coord. de servicios/ Técnico o Investigador	La cotización debe indicar lo más detalladamente posible los requerimientos (características, especificaciones) del servicio solicitado. En caso de que el servicio lo realice uno de los laboratorios acreditados, el Técnico o Investigador deberá proporcionar al Coordinador de Servicios el No. de acreditación, el alcance y vigencia de la misma. Deben indicarse el tiempo y la forma en que serán entregados los resultados.
B		

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

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
C		
Verificar que el servicio especificado en la Orden de Compra o Autorización corresponda al servicio cotizado	Coord. de Servicios	Verificar cantidad de pruebas, muestras, instrumentos, precios, etc.
¿El servicio solicitado corresponde al cotizado?	Coord. de Servicios	
no		
Contactar al cliente para aclarar las diferencias	Coord. de Servicios	El cliente puede solicitar la realización de sólo algunas pruebas o calibraciones del total de los cotizadas.
¿Es un error en la orden de compra?	Coord. de Servicios	
si		
Solicitar al cliente una nueva Orden de Compra con los servicios que requiere	Coord. de Servicios	
no / si		
Especificar en la Solicitud de Servicio las pruebas, calibraciones, muestras, etc. que el cliente solicitó en la Orden de Compra	Coord. de Servicios	
Notificar al laboratorio que ya puede realizar el servicio y la fecha compromiso para la entrega de resultados	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 custodia de las muestras VN01F01.
C		

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	

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

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
E		
¿Se requiere entregar los resultados personalmente al cliente?	Técnico y/o Investigador	
si		
Entregar el Informe de resultados al cliente	Técnico y/o Investigador	El cliente debe firmar una copia de la carátula del Informe de resultados como acuse de recibo.
no		
Enviar la carátula firmada y los costos al Coord. de Servicios	Técnico y/o Investigador	Se envían costos reales para aquellos servicios que difieren con el costeo preeliminar.
Enviar el Informe de resultados y los costos reales a Coord. de Servicios	Técnico y/o Investigador	
Enviar el Informe de resultados al cliente	Coord. de Servicios	A través del mensajero o vía electrónica en archivo PDF, si así se solicita por el cliente. En ambos casos el cliente acusa de recibido.
Registrar en la base de datos la conclusión del servicio	Coord. de Servicios /Técnico y/o Investigador	En servicios nuevos y/o pocos frecuentes se registra el tiempo de entrega estimado y el real, la diferencia en el costeo y la utilidad real. En los servicios estandarizados o de catálogo, los costos se definen en la hoja de costos.
¿Se concluyó la realización del servicio en el tiempo establecido?	Coord. de Servicios	
no		
Tomar acciones correctivas	Coord. de Servicios/ Técnico o Investigador	La coordinación de servicios notifica al técnico o investigador par que realicen las acciones correctivas de acuerdo al procedimiento CA06.
si		
Realizar cédula de control de costos y se entrega a Contabilidad	Coord. de Servicios	Usar formato VN01F02, todos los documentos originados de la prestación del servicio deben ser archivados en el expediente de servicios.
Termina		

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
Cédula 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
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.
10	2010-09-10	Se redacto a mayor detalle, en el 4º párrafo de comentarios de la página 3 de 10, la verificación de la disponibilidad de recursos, previamente a la realización de los servicios.
11	2010-10-25	Se agregó en el último párrafo de la página 4, la observación de que en caso de que el servicio lo realice uno de los laboratorios acreditados, el Técnico o Investigador, deberá proporcionar al Coordinador de Servicios el No. de acreditación, el alcance y la vigencia de la misma, para documentarlo en la cotización.
12	2011-05-12	Se cambió el nombre del Administrador del Programa de Calidad.
13	2011-10-30	Se sustituyó el nombre del APC por el de Coordinador del Programa Institucional de la Calidad, así mismo, se modificó el nombre de quien ocupa el puesto