



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento:	Planeación para la Realización de un nuevo Servicio		
Código del documento:	CA07-03	Efectivo:	2006-03-06
Fecha de emisión:	2003-06-03	Vigencia:	3 años

ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Colaborador: Ing. Julio César Fierro Alonso	 Administrador del Programa de Calidad Institucional
Responsable: M.I. Alfredo Campos Trujillo	 Técnico del Laboratorio de Calidad del Aire

REVISADO POR:

NOMBRE	PUESTO
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

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:	Planeación de la realización de un nuevo servicio	
	Código del documento:	CA07-03	Efectivo: 2006-03-06
	Fecha de emisión:	2003-06-03	Vigencia: 3 años

PROPÓSITO: Establecer la metodología que se debe seguir para la planeación de la realización de un nuevo servicio.

ALCANCE: Aplica para todos los nuevos servicios externos que el CIMAV planea prestar a cualquier organización o industria.

DEFINICIONES:

GEPC: Grupo Estratégico de Planeación y Calidad conformado por: la Directora de Planeación y Asuntos Estratégicos, la Subdirectora de Administración, el Subdirector de Evaluación y Seguimiento, el Gestor de Planeación, el Asesor Externo y el Administrador del Programa de Calidad.

Normas de referencia: son los métodos técnicos estandarizados publicados para realizar un determinado procedimiento.

Nuevo servicio: son servicios externos que se ofrecen por primera vez y que serán incluidos en el catalogo de servicios.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Requerimiento: necesidad o expectativa establecida, generalmente implica una obligación y es expresada por el cliente o es definida por las normas de referencia o regulaciones involucradas.

Validar: son las actividades desarrolladas para confirmar que los requerimientos para un uso o aplicación específica han sido cubiertos.

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

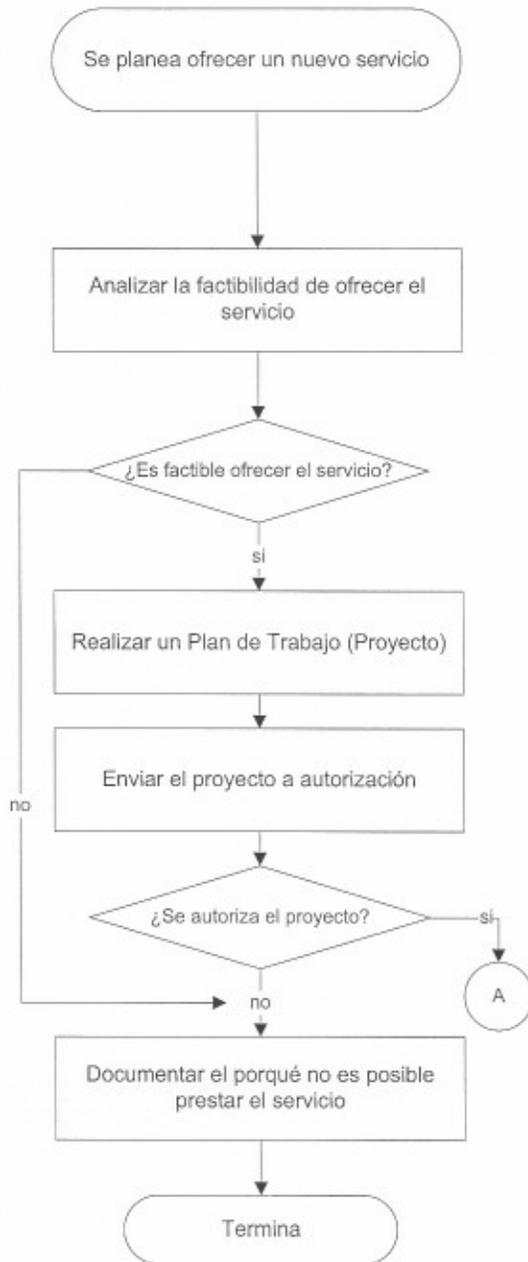
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento:	Planeación de la realización de un nuevo servicio		
Código del documento:	CA07-03	Efectivo:	2006-03-06
Fecha de emisión:	2003-06-03	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO



RESPONSABLE

Resp. del Laboratorio y Técnico

Resp. del Laboratorio y Técnico

Resp. del Laboratorio

Resp. del Laboratorio y Técnico

Resp. del Laboratorio

Resp. del Laboratorio

Resp. del Laboratorio y Técnico

COMENTARIOS

Puede originarse partir de:

- a) El cliente solicita el servicio
- b) En un estudio de mercado se detecta que es factible o necesario ofrecer dicho servicio
- c) El laboratorio cuenta con la capacidad (equipo, instalaciones, personal, etc.) para ofrecer el servicio comercialmente.

Revisar los requerimientos:

- a) Los específicos por el cliente
- b) Los inherentes al servicio mismo (equipos, instalaciones, personal, técnicas, métodos, insumos, capacitación, acreditación, costos, etc.)
- c) Los requisitos que las autoridades competentes y normatividad que en la materia se exigen.

Definir objetivos y requerimientos del servicio, costos y tiempos para cada actividad.

Los proyectos deben autorizarse por las instancias adecuadas.

Con el objeto de dejar asentados los motivos por los cuales no se prestará el servicio y determinar si el posible prestarlo a futuro

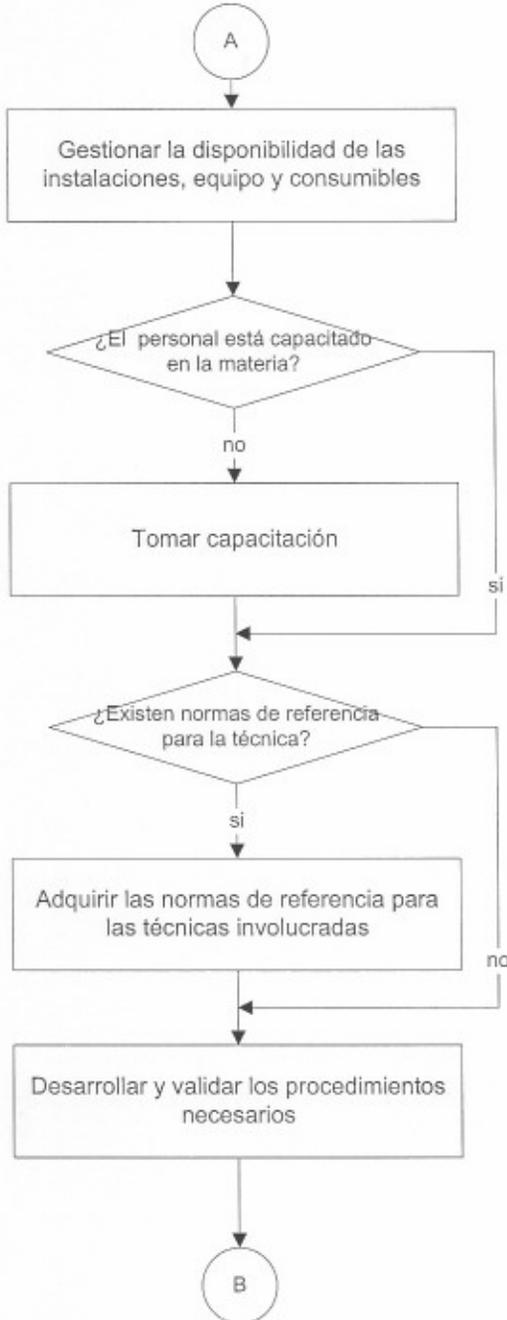
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento:	Planeación de la realización de un nuevo servicio		
Código del documento:	CA07-03	Efectivo:	2006-03-06
Fecha de emisión:	2003-06-03	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO



RESPONSABLE

Resp. del Laboratorio y Técnico

Resp. del Laboratorio

Personal del Laboratorio

Resp. del Laboratorio y Técnico

Resp. del Laboratorio

Personal del Laboratorio

COMENTARIOS

Cuando el personal ya esté capacitado se debe contar con la evidencia de dicha capacitación.

De acuerdo a los requerimientos del servicio.

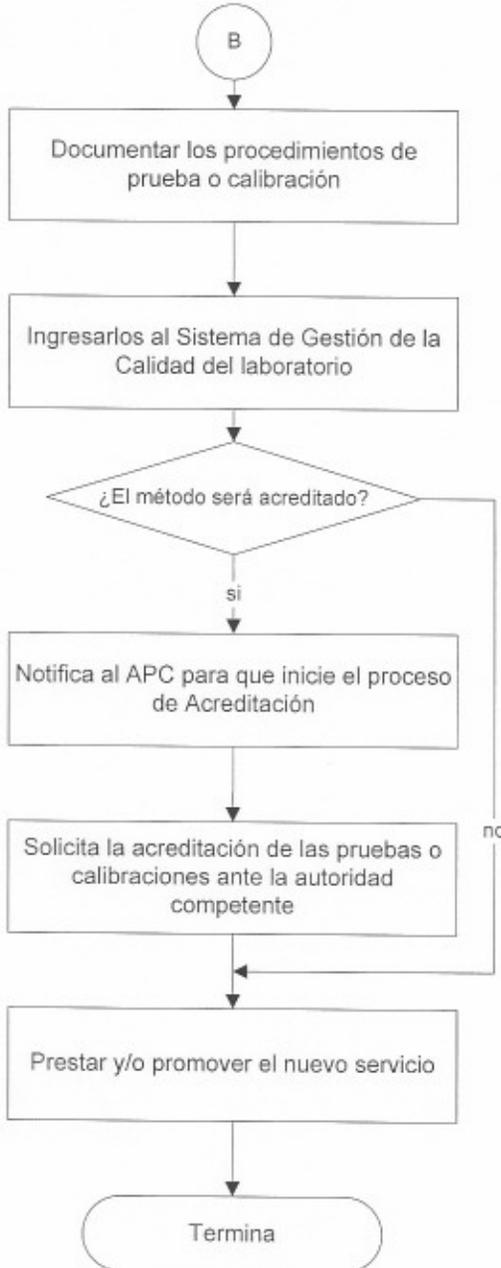
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento:	Planeación de la realización de un nuevo servicio		
Código del documento:	CA07-03	Efectivo:	2006-03-06
Fecha de emisión:	2003-06-03	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO



RESPONSABLE

COMENTARIOS

Personal del Laboratorio

Obtener las aprobaciones necesarias.

Personal del Laboratorio

Los procedimientos deben estar disponibles para el personal y registrados en los listados maestros.

Resp. del Laboratorio, APC y GEPC

El APC en conjunto con el GEPC y el Responsable del Laboratorio toman la decisión de acreditar o no los métodos.

Resp. del Laboratorio

APC

Resp. del Laboratorio, Técnico y 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:	Planeación de la realización de un nuevo servicio		
Código del documento:	CA07-03	Efectivo:	2006-03-06
Fecha de emisión:	2003-06-03	Vigencia:	3 años

REFERENCIAS:

Norma	ISO 9001:2000	7.1
-------	---------------	-----

REGISTROS DE CALIDAD:

Todos los registros de calidad que se originen de la realización de las actividades descritas en este procedimiento, son retenidos por un periodo mínimo de cuatro años de acuerdo al procedimiento de Control de Registros CA02, por el Responsable del Área o Dueño del Proceso que se trate.

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

ANEXOS: Ninguno

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	No aplica	Emisión del documento
02	2005-04-15	Se revisó el procedimiento, corrigiéndose algunas faltas de ortografía, así mismo, se eliminó en la portada el espacio de FIRMA/FECHA y se cambió la fecha al formato año-mes-día.
03	2006-03-01	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.

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