



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento: Control de la Prestación del Servicio

Código del documento: CA12-04

Efectivo: 2006-03-06

Fecha de emisión: 2003-08-27

Vigencia: 3 años

ELABORADO POR:

| NOMBRE | PUESTO |
|----------------------------------|---|
| Colaboradores: | |
| Ing. Julio César Fierro Alonso | Administrador del Programa de Calidad Institucional |
| Ing. Daniel Lardizabal Gutiérrez | Técnico del Laboratorio de Análisis Térmicos |
| Responsable: | |
| Ing. Arturo Hernández Gutiérrez | Técnico del Laboratorio de Pruebas Mecánicas |

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: Control de la Prestación del Servicio | | |
| | Código del documento: CA12-04 | Efectivo: | 2006-03-06 |
| | Fecha de emisión: 2003-08-27 | Vigencia: | 3 años |

PROPÓSITO: Definir las actividades que deben llevarse a cabo para la realización de la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

ALCANCE: Aplica a todos los servicios proporcionados por los laboratorios del CIMAV.

DEFINICIONES: Ninguna

ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

El **Coordinador de Servicios, Responsable y/o Técnico del Laboratorio o Investigador** recibe los requisitos de los clientes y los cotizan de acuerdo al procedimiento de Administración de las solicitudes de servicios (VN01).

Los requisitos del cliente pueden derivar la planeación de un nuevo servicio, en este caso el **Técnico del Laboratorio o Investigador** iniciará las actividades descritas en el procedimiento Planeación de la realización de un nuevo servicio (CA07).

Cuando se recibe la orden de compra o autorización para la realización, el **Coordinador de Servicios** notifica al laboratorio que puede iniciar el servicio.

Las muestras y equipos pueden recibirse a través del **Coordinador de Servicios, Técnico del Laboratorio o Investigador**, éste la identifica de acuerdo al procedimiento Identificación y seguimiento de la muestra y equipo (CA10).

Cuando el servicio es parcial o completamente realizado en sitio el **Técnico del Laboratorio o Investigador** se asegura de identificarla de manera que se cumpla lo descrito en el procedimiento Identificación y seguimiento de la muestra y equipo (CA10).

El **Técnico del Laboratorio** prepara el equipo y verificar que se cuente con las condiciones ambientales requeridas de acuerdo al procedimiento técnico que corresponda, registra la información en la bitácora y cuando sea necesario esta información se incluye en el informe de resultados. Para los equipos que son calibrados y/o verificados antes o durante la realización del servicio, el **Técnico del Laboratorio** sigue el procedimiento Calibración de Equipos y/o Instrumentos de Medición (CA08).

Si durante la medición y seguimiento del proceso que se realiza antes de la realización de la prueba o calibración se encuentran alguna condición que no se cumpla, el **Técnico del Laboratorio** toma las acciones necesarias para su solución de acuerdo al procedimiento Control de Producto no Conforme (CA04).

Se inicia el proceso de la realización de la prueba o calibración. Para el manejo de las muestras y equipos una vez recibidas, los **Técnicos de Laboratorio o Investigadores** siguen el procedimiento técnico que aplique a cada laboratorio (ver tabla de referencias). En algunos casos las muestras se llevan a otra área para ser preparadas antes de su análisis.

El **Técnico de Laboratorio** realiza la prueba o calibración, hace los cálculos y análisis, elabora el informe de resultados o calibración y el **Encargado de la Supervisión** verifica que todos los requisitos del cliente y del servicio se hayan cubierto de acuerdo al procedimiento de supervisión de cada laboratorio (ver tabla de referencias). Cuando se encuentre una no conformidad en la prestación del servicio se sigue el procedimiento Control de producto no conforme (CA04).

Los informes de resultados o calibración cuentan con una identificación única que es dada por el **Técnico de Laboratorio** de acuerdo al procedimiento técnico de cada laboratorio. El **Técnico de Laboratorio o Investigador** emite el informe de resultados o calibración revisado y firmado, y lo proporciona al **Coordinador de Servicios** para su entrega de acuerdo al procedimiento de Administración de las Solicitudes de Servicio (VN01).

Los equipos calibrados son entregados al cliente, en el caso de las muestras que no son entregadas al cliente junto con el informe de resultados serán conservadas en el laboratorio de acuerdo al procedimiento Custodia de Bienes propiedad del cliente (CA09). Por su naturaleza algunas muestras o equipos pasan por más de un laboratorio, la interacción de los laboratorios incluye la custodia de la muestra o equipo que se recibe. El **Técnico de Laboratorio** que recibe la muestra o equipo verifica que ésta cumpla los requisitos preestablecidos por el laboratorio para la aceptación de la muestra o equipo, cuando la muestra o equipo no cumpla con los requisitos se regresa al laboratorio anterior, registrando la no conformidad de acuerdo al procedimiento Control de producto no conforme (CA04). El **Técnico de Laboratorio** que entregó la muestra o equipo al laboratorio que detecto la no conformidad tomará las acciones necesarias para su solución. Los **Técnicos de Laboratorio o Investigadores** de los laboratorios involucrados en el servicio se coordinan para llevar a cabo las actividades necesarias para la realización de la prueba o calibración y la elaboración del informe de resultados que será entregado al cliente de acuerdo a lo anteriormente expuesto en este procedimiento.

| | | | |
|---|---|-----------|------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | |
| | Nombre del procedimiento: Control de la Prestación del Servicio | | |
| | Código del documento: CA12-04 | Efectivo: | 2006-03-06 |
| | Fecha de emisión: 2003-08-27 | Vigencia: | 3 años |

REFERENCIAS:

| | | |
|---------------|---|-----------------------------------|
| Norma | ISO 9001:2000 | 7.5.1 |
| Norma | ISO/IEC 17025: 2005 | 5.3.1, 5.3.2, 5.4.1, 5.4.2, 5.4.3 |
| Procedimiento | Control de producto no conforme | CA04 |
| Procedimiento | Planeación de la realización de un nuevo servicio | CA07 |
| Procedimiento | Calibración | CA08 |
| Procedimiento | Custodia de bienes propiedad del cliente | CA09 |
| Procedimiento | Identificación y seguimiento de la muestra y equipo | CA10 |
| Procedimiento | Administración de las solicitudes de servicios | VN01 |
| Procedimiento | Recepción y manejo de muestras (Laboratorio de Análisis Químicos) | LAQ-PT/01 |
| Procedimiento | Manejo de muestras del laboratorio de Análisis Térmicos (Laboratorio de Análisis Térmicos) | LT-MU-001 |
| Procedimiento | Manual de Almacenamiento, Manejo y Transporte de Muestras (Laboratorio de Calidad del Aire) | LCA-PT-030 |
| Procedimiento | Procedimiento para el manejo de muestras (Laboratorio de Calidad del Agua y Residuos Peligrosos) | LCAyR-PT-012 |
| Procedimiento | Manejo de los elementos de ensayo (Laboratorio de Corrosión) | LCP-M003 |
| Procedimiento | Manejo de instrumentos a calibrar (Laboratorio de Metrología) | LME-PA-001 |
| Procedimiento | Manejo, transporte, almacenamiento y preparación de instrumentos dentro del área (Laboratorio de Metrología) | LMD-PT-011 |
| Procedimiento | Manejo, transporte, almacenamiento, uso y mantenimiento del equipo de medición del laboratorio (Laboratorio de Metrología) | LMM-PA-003 |
| Procedimiento | Manejo de muestras (Laboratorio de Microscopía Electrónica de Barrido) | LO01 |
| Procedimiento | Manejo de muestras (Laboratorio de Pruebas Mecánicas) | LPM-MM-01 |
| Procedimiento | Procedimiento de recepción de muestras para el laboratorio de Rayos X (Laboratorio de Rayos X) | LF03 |
| Procedimiento | Supervisión (Laboratorio de Análisis Químicos) | LAQ-PT/15 |
| Procedimiento | Supervisión de registros del Laboratorio de Análisis Térmicos (Laboratorio de Análisis Térmicos) | LT-S-001 |
| Procedimiento | Efectuar revisiones de informes de resultados de prueba | LCA-PT-034 |

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

| | | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|------------------|------------|
| Nombre del procedimiento: | Control de la Prestación del Servicio | | |
| Código del documento: | CA12-04 | Efectivo: | 2006-03-06 |
| Fecha de emisión: | 2003-08-27 | Vigencia: | 3 años |

| | | |
|---------------|--|--------------|
| | (Laboratorio Calidad del Aire) | |
| Procedimiento | Aseguramiento de la calidad de los resultados de prueba (Laboratorio Calidad del Aire) | LCA-PT-031 |
| Procedimiento | Supervisión (Laboratorio de Calidad del Agua y Residuos Peligrosos) | LCAYR-PT-014 |
| Procedimiento | Supervisión de Pruebas, Reportes y Bitácoras (Laboratorio de Corrosión) | LCPPA-006 |
| Procedimiento | Supervisión (Laboratorio de Metrología) | LM-PA-001 |
| Procedimiento | Supervisión de registros en el laboratorio de MEB (Laboratorio de Microscopía Electrónica de Barrido) | LO07 |
| Procedimiento | Revisión de resultados (Laboratorio de Pruebas Mecánicas) | LPM-RR01 |

REGISTROS DE CALIDAD:

Todos los registros de calidad que se originen durante el desarrollo de las actividades descritas en éste procedimiento, además de los mencionados en la tabla, son retenidos por el Responsable del Área o Dueño del Proceso, por un periodo mínimo de cuatro años de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de Registros (CA02).

| 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 | 2004-05-20 | Se incluyó la referencia de los procedimientos técnicos para la recepción, manejo de muestras y supervisión de cada laboratorio. Se cambió la descripción de las actividades de diagrama de flujo a prosa. |
| 03 | 2005-04-15 | Se revisó el procedimiento y se eliminó en la portada el espacio de FIRMA/FECHA y se cambió la fecha al formato año-mes-día. |
| 04 | 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.