



## SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento: Control de la Prestación del Servicio

Código del documento: CA12-05

Efectivo: 2007-04-19

Fecha de emisión: 2003-08-27

Vigencia: 3 años

### ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
<b>Colaboradores:</b>	
Ing. Julio César Fierro Alonso	Administrador del Programa de Calidad Institucional
Ing. Daniel Lardizabal Gutiérrez	Técnico del Laboratorio de Análisis Térmicos
<b>Responsable:</b>	
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.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		
	Nombre del procedimiento: Control de la Prestación del Servicio		
	Código del documento: <b>CA12-05</b>	Efectivo:	2007-04-19
	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 detectó 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.

**REFERENCIAS:**

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		
	<b>Nombre del procedimiento:</b>	Control de la Prestación del Servicio	
	<b>Código del documento:</b>	<b>CA12-05</b>	<b>Efectivo:</b> 2007-04-19
	<b>Fecha de emisión:</b>	2003-08-27	<b>Vigencia:</b> 3 años

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)	LT05
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)	LCAgPT-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 Microscopia 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)	LT06
Procedimiento	Efectuar revisiones de informes de resultados de prueba (Laboratorio Calidad del Aire)	LCA-PT-034
Procedimiento	Aseguramiento de la calidad de los resultados de prueba (Laboratorio Calidad del Aire)	LCA-PT-031
Procedimiento	Supervisión (Laboratorio de Calidad del Agua)	LCAg-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 Microscopia Electrónica de Barrido)	LO07
Procedimiento	Revisión de resultados (Laboratorio de Pruebas Mecánicas)	LPM-RR01
Procedimiento	Supervisión (Laboratorio de Residuos)	LR-PA03-01
Procedimiento	Supervisión (Laboratorio de Espectrometría de Infrarrojo)	LEI-PT04-01
Procedimiento	Manejo de Muestras en el Laboratorio de Espectrometría de Infrarrojo (Laboratorio de Espectrometría de Infrarrojo)	LEI-PT01

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

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		
	Nombre del procedimiento: Control de la Prestación del Servicio		
	Código del documento: <b>CA12-05</b>	Efectivo:	2007-04-19
	Fecha de emisión: 2003-08-27	Vigencia:	3 años

**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.
05	2007-04-19	Se incluyeron los procedimientos de los laboratorios de Residuos y Espectrometría de Infrarrojo. En los encabezados de las páginas que conforman el procedimiento se cambió el logo anterior de CIMAV por el que actualmente se encuentra vigente.

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