

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios		
	Código del documento: VN01-11	Efectivo:	2010-10-25
	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: VN01-11	Efectivo: 2010-10-25
	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.

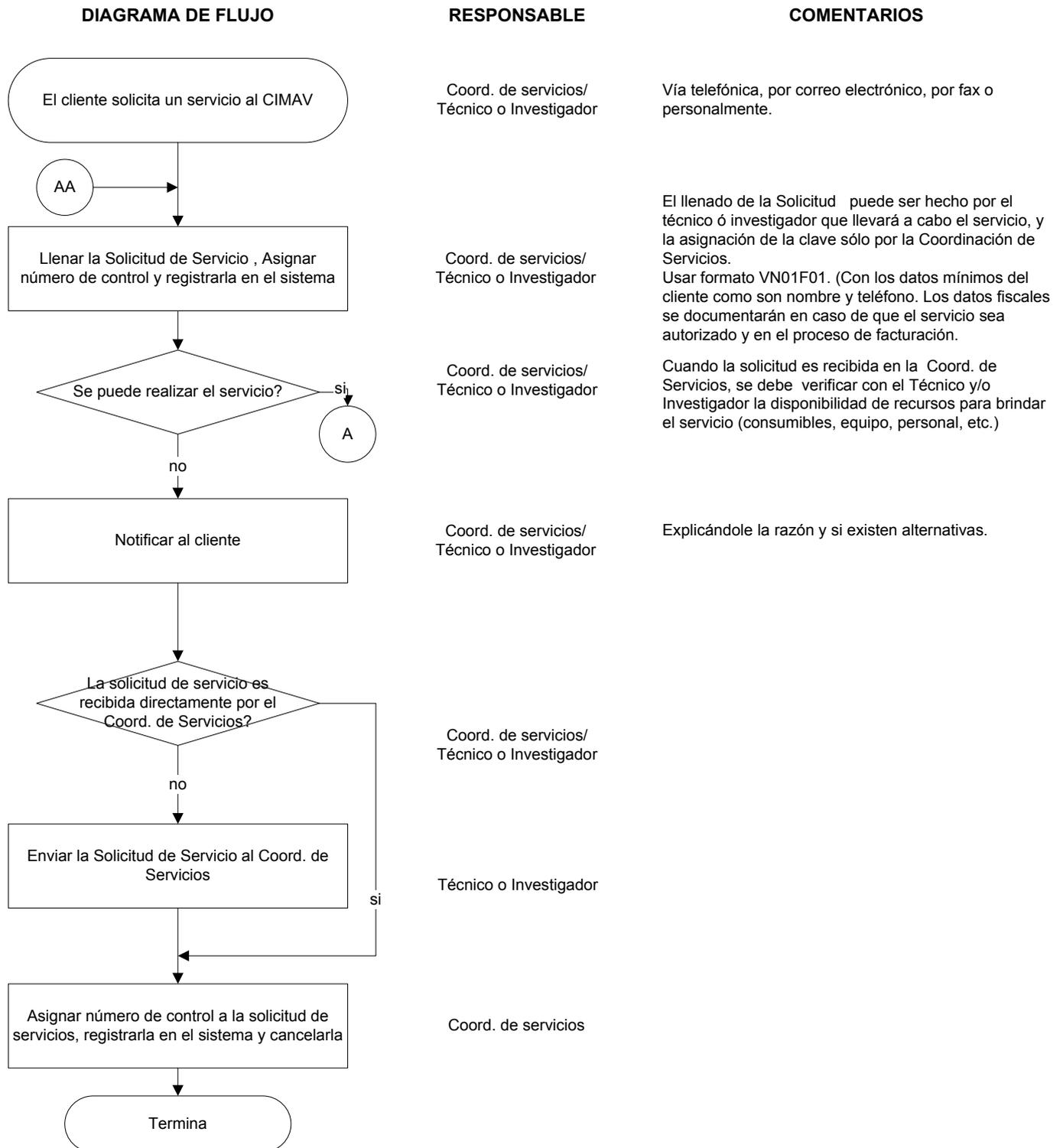
Informe de resultados: es el documento que presenta los resultados obtenidos de la prueba o calibración realizada y otra información relevante de las mismas.

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 distribuible.

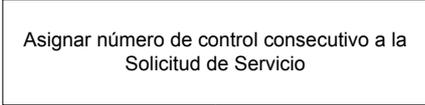
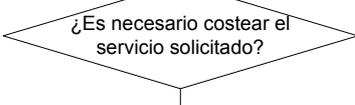
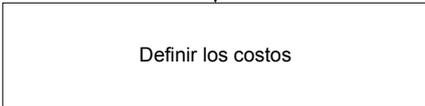
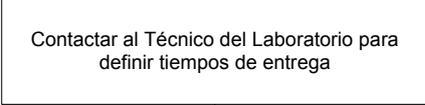
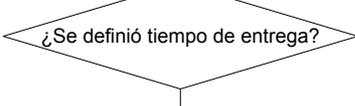
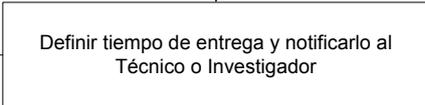
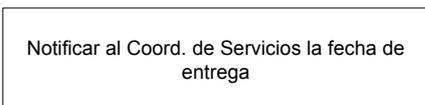
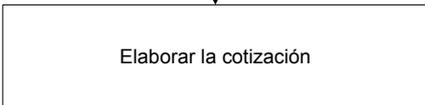
ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:		Coordinación de Servicios
	Código del documento:	VN01-11	Efectivo: 2010-10-25
	Fecha de emisión:	2003-11-28	Vigencia: 3 años



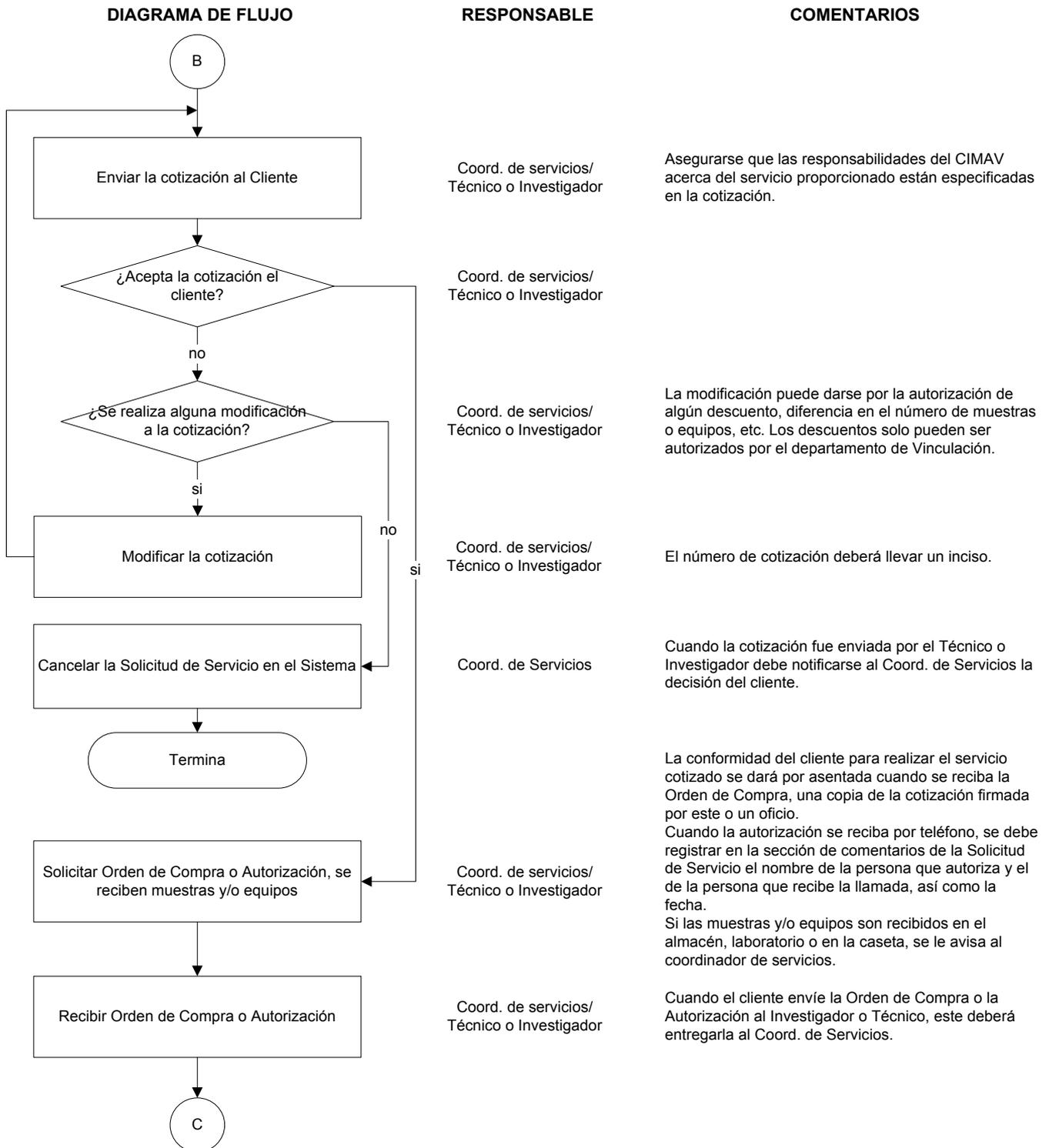
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento:		Coordinación de Servicios
	Código del documento:	VN01-11	Efectivo: 2010-10-25
	Fecha de emisión:	2003-11-28	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	COMENTARIOS
		
	Coord. de Servicios	Quando la solicitud es recibida por el Técnico o Investigador deben solicitar este número al Coord. de Servicios y enviarle la solicitud.
	Coord. de Servicios	Quando 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	Quando sea necesario subcontratar servicios seguir el procedimiento CA18.
	Coord. de servicios	Por teléfono o correo electrónico. Quando no se localice al Técnico contactar al Jefe Inmediato para que defina el tiempo de entrega. Quando 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. 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.
		

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: VN01-11	Efectivo:	2010-10-25
	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.



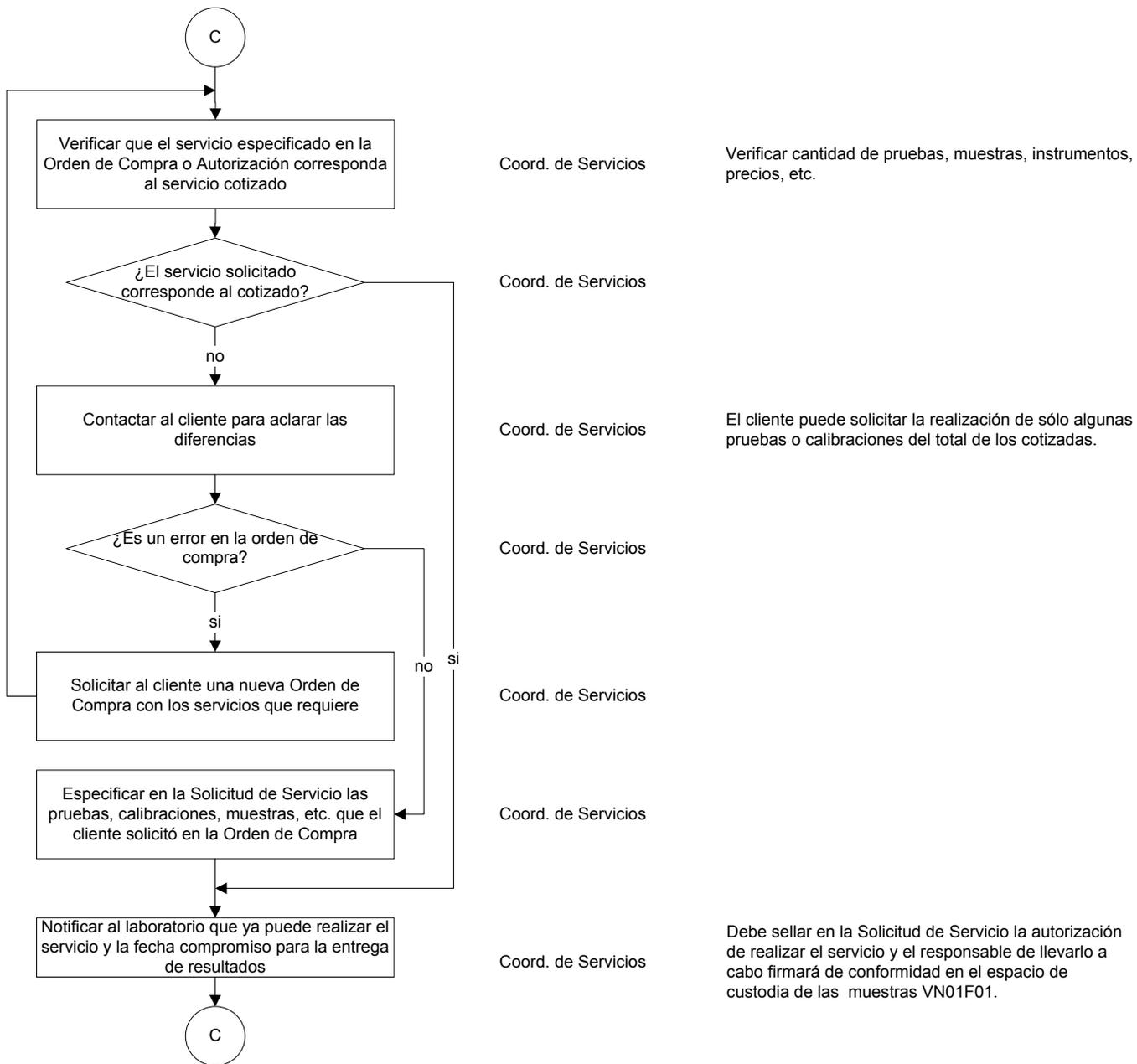
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento:	Coordinación de Servicios		
Código del documento:	VN01-11	Efectivo:	2010-10-25
Fecha de emisión:	2003-11-28	Vigencia:	3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



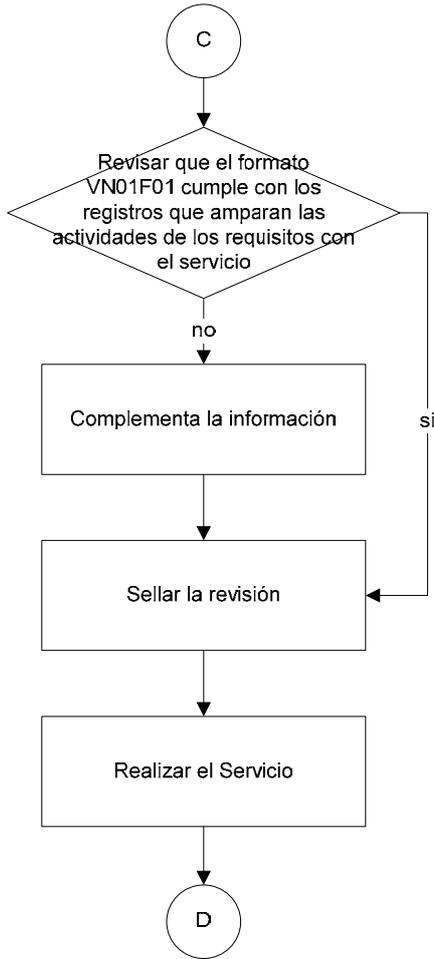
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios	
	Código del documento: VN01-11	Efectivo: 2010-10-25
	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: VN01-11

Efectivo: 2010-10-25

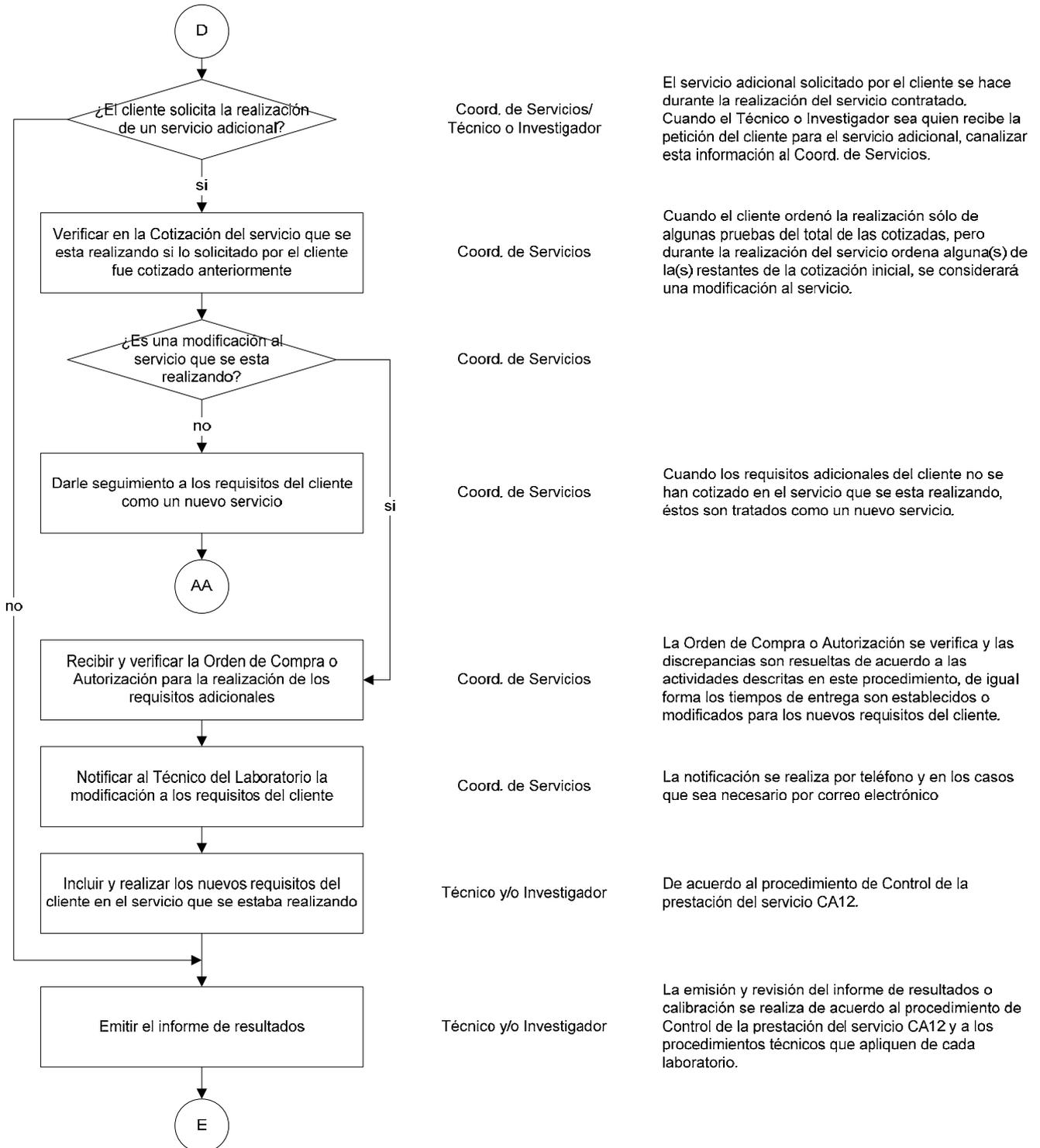
Fecha de emisión: 2003-11-28

Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



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



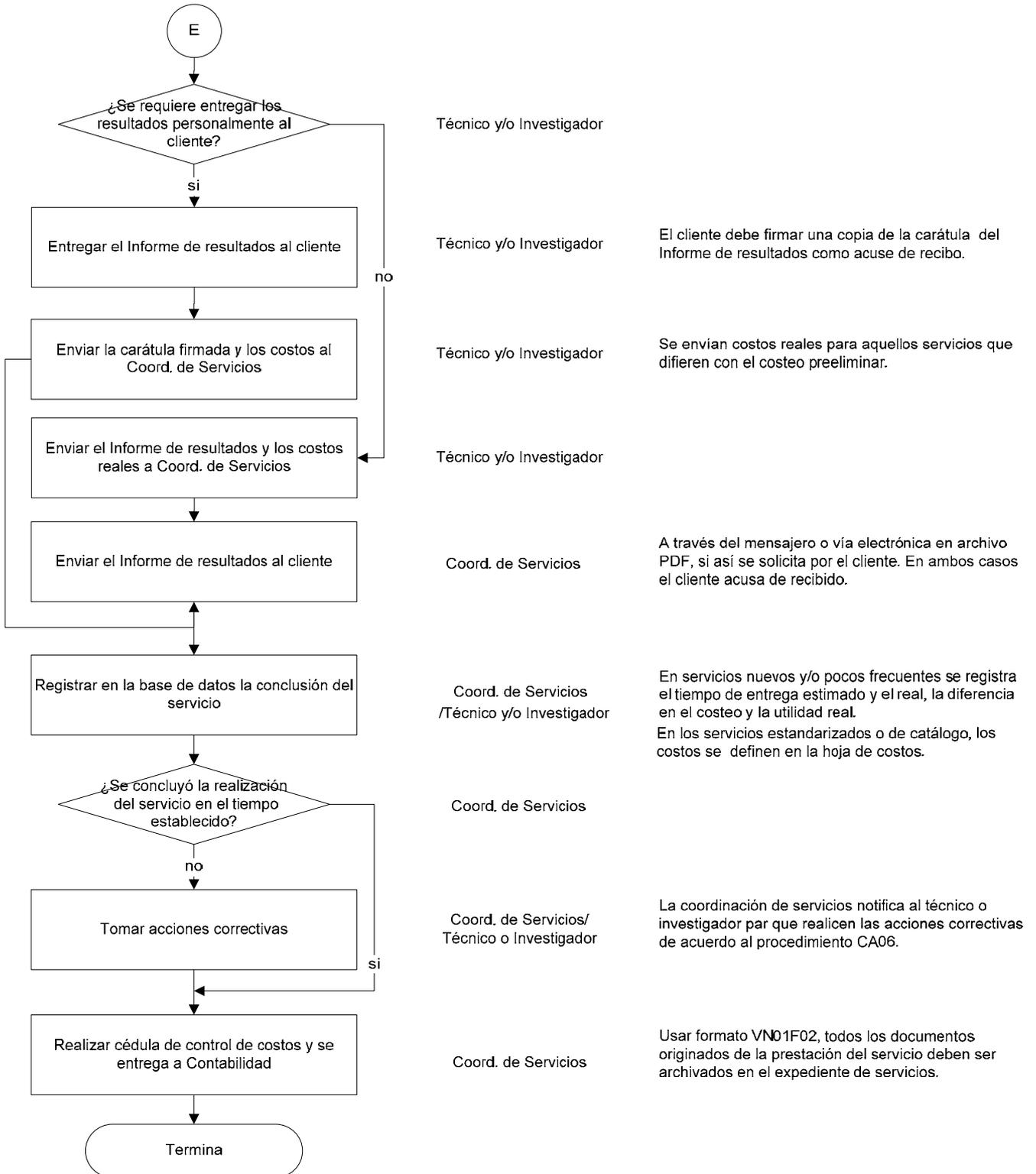
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Nombre del procedimiento:	Coordinación de Servicios		
Código del documento:	VN01-11	Efectivo:	2010-10-25
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: VN01-11	Efectivo:	2010-10-25
	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
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 revisó el procedimiento y se actualizó la referencia a la norma ISO 9001: 2008. No se realizaron cambios en el procedimiento.
10	2010-09-10	Se redactó 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.

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