

|                                                                                   |                                                     |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>             |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: VN01-12                       | Efectivo: | 2011-05-12 |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 2003-11-28                        | Vigencia: | 3 años     |

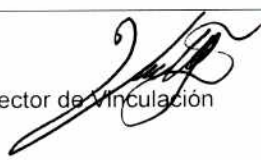
**ELABORADO POR:**

| NOMBRE                                              | PUESTO                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsable:</b><br><br>M.C. Mónica Chávez Gómez | <br>Coordinador de Servicios |

**REVISADO POR:**

| NOMBRE                             | PUESTO                                                                                                                       |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ing. Juan Ignacio Bustillo Salcido | <br>Administrador del Programa de Calidad |

**APROBADO POR:**

| NOMBRE                     | PUESTO                                                                                                           |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lic. Sergio Veruette Amaya | <br>Director de Vinculación |

|                                                                                   |                                                            |                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>                    |                  |            |
|                                                                                   | <b>Nombre del procedimiento:</b> Coordinación de Servicios |                  |            |
|                                                                                   | <b>Código del documento:</b> VN01-12                       | <b>Efectivo:</b> | 2011-05-12 |
|                                                                                   | <b>Fecha de emisión:</b> 2003-11-28                        | <b>Vigencia:</b> | 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.

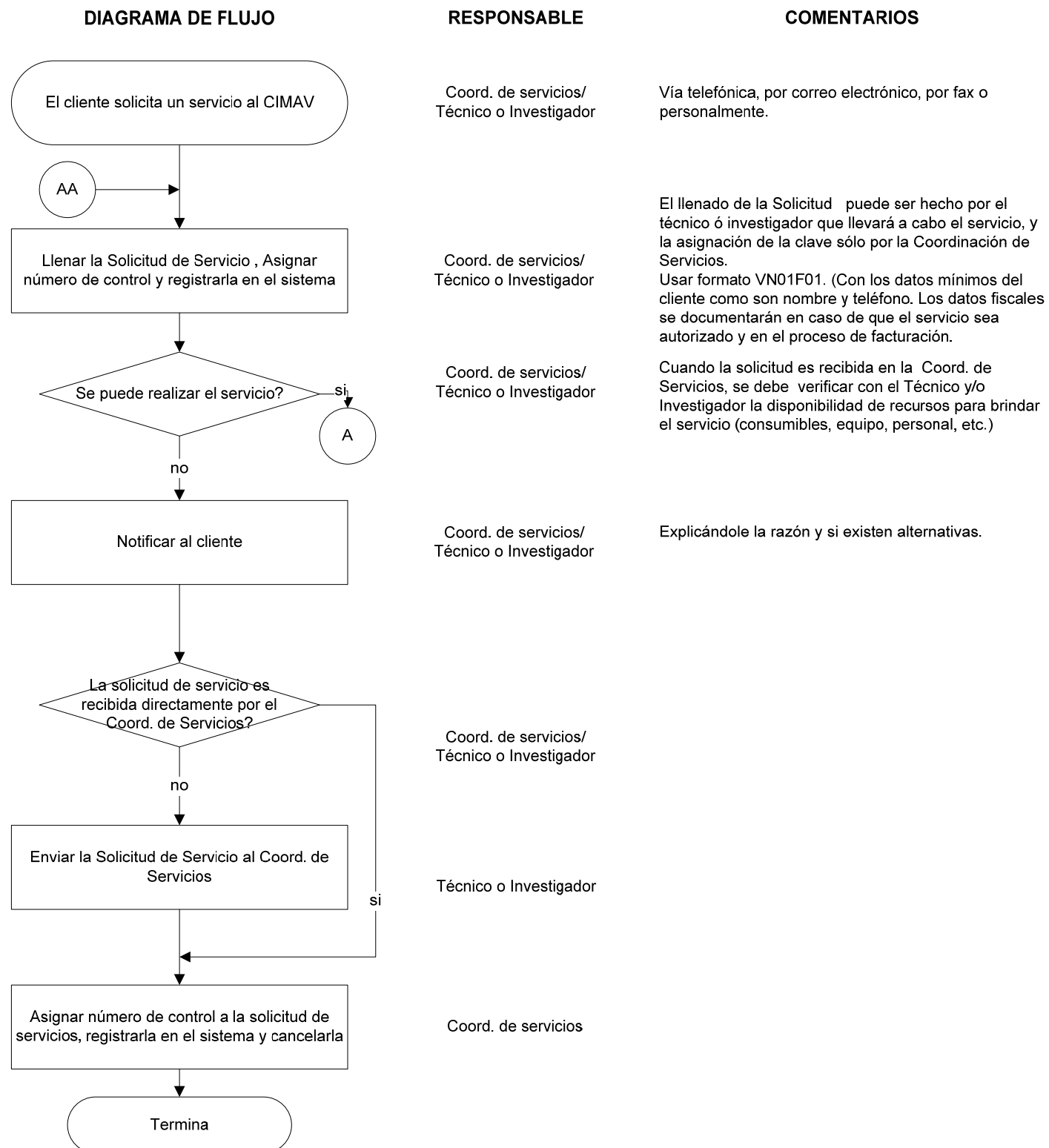
**Informe de resultados:** es el documento que presenta los resultados obtenidos de la prueba o calibración realizada y otra información relevante de las mismas.

**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.

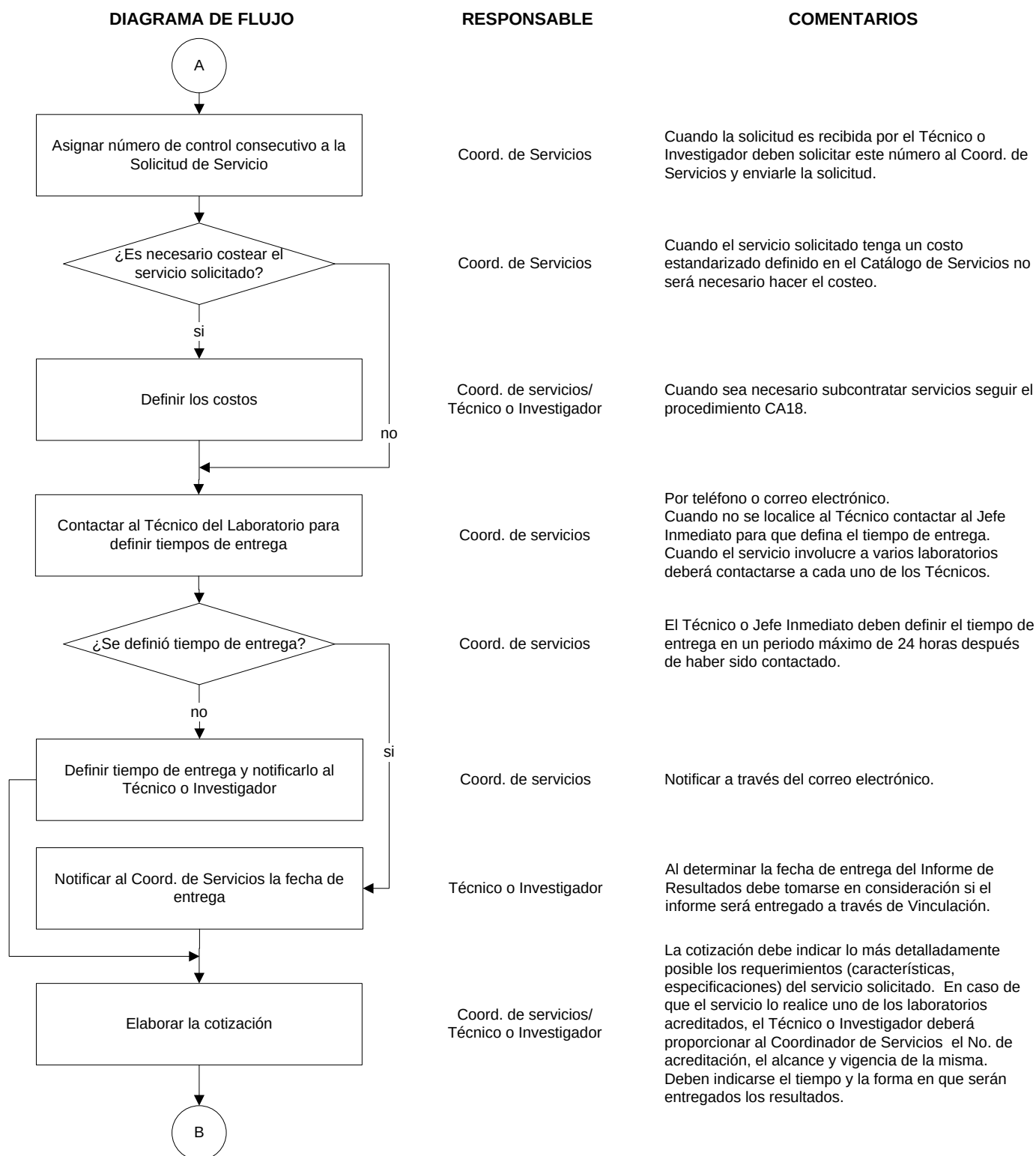
|                                                                                   |                                         |                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------|----------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> |                           |                      |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento:               | Coordinación de Servicios |                      |
|                                                                                   | Código del documento:                   | <b>VN01-12</b>            | Efectivo: 2011-05-12 |
|                                                                                   | Fecha de emisión:                       | 2003-11-28                | Vigencia: 3 años     |

**ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):**



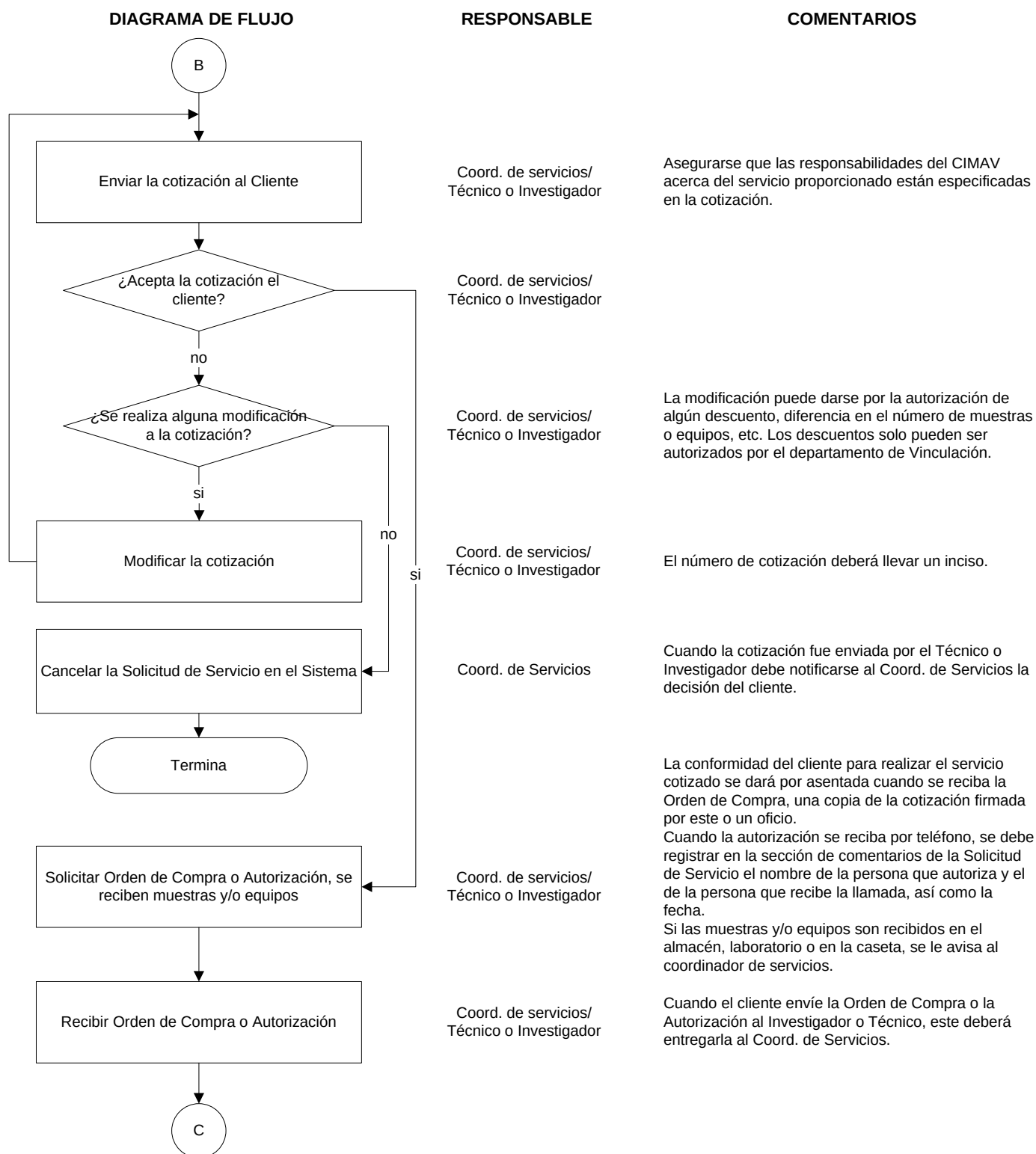
**El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.**

|                                                                                   |                                                     |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>             |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: VN01-12                       | Efectivo: | 2011-05-12 |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 2003-11-28                        | Vigencia: | 3 años     |



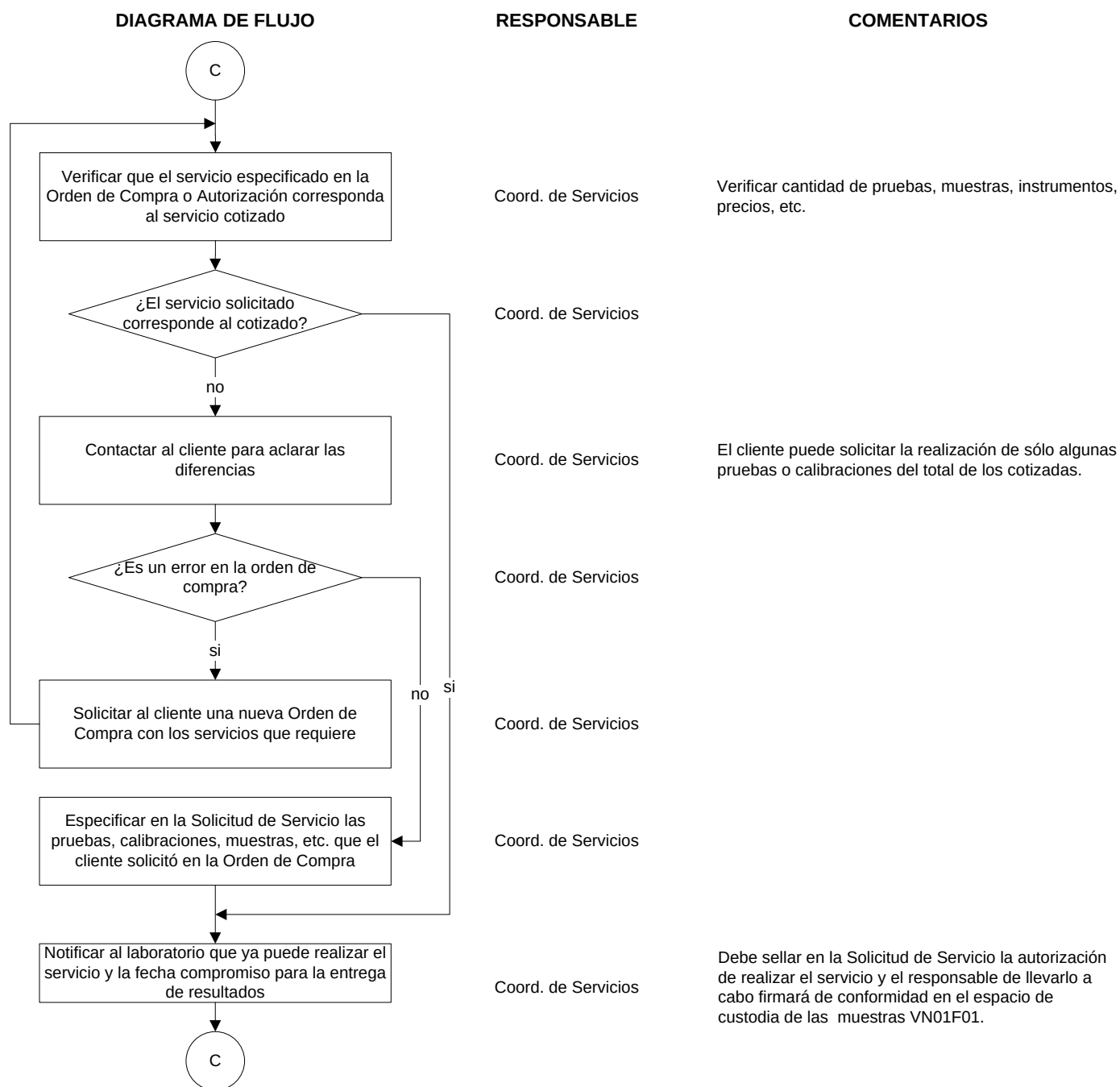
**El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.**

|                                                                                   |                                                     |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>             |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: VN01-12                       | Efectivo: | 2011-05-12 |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 2003-11-28                        | Vigencia: | 3 años     |



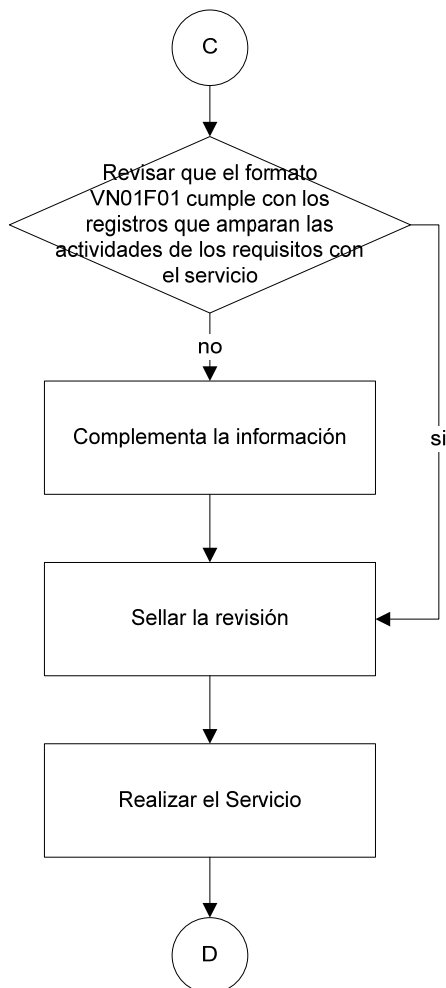
**El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.**

|                                                                                   |                                                     |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>             |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: VN01-12                       | Efectivo: | 2011-05-12 |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 2003-11-28                        | Vigencia: | 3 años     |



|                                                                                   |                                                     |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>             |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: VN01-12                       | Efectivo: | 2011-05-12 |
|                                                                                   | Fecha de emisión: 2003-11-28                        | Vigencia: | 3 años     |

## DIAGRAMA DE FLUJO



## RESPONSABLE

Coord. de Servicios

Coord. de Servicios

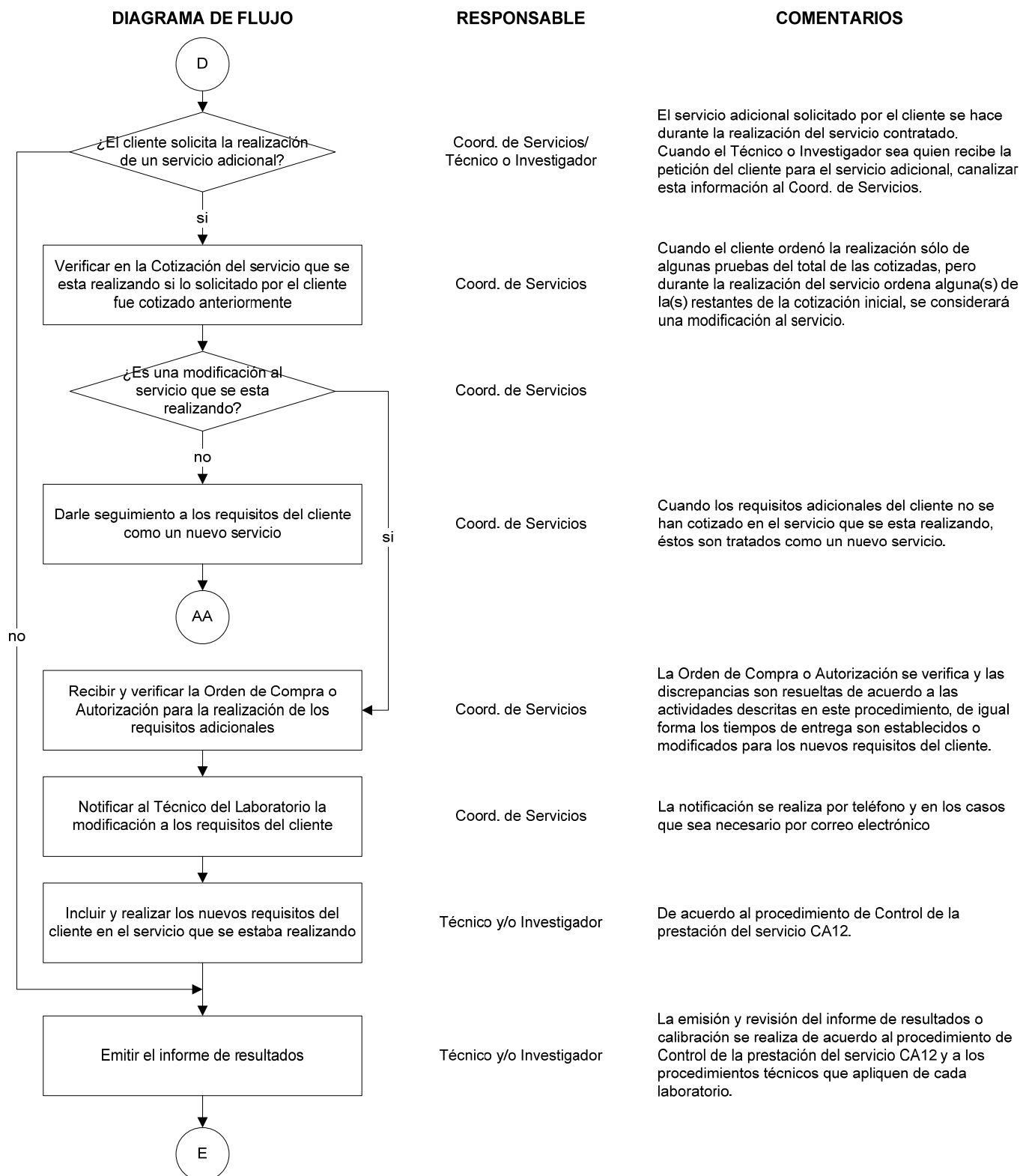
Técnico y/o investigador

## COMENTARIOS

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

El sello se coloca en el formato VN01F01 en el recuadro de autorización de servicios

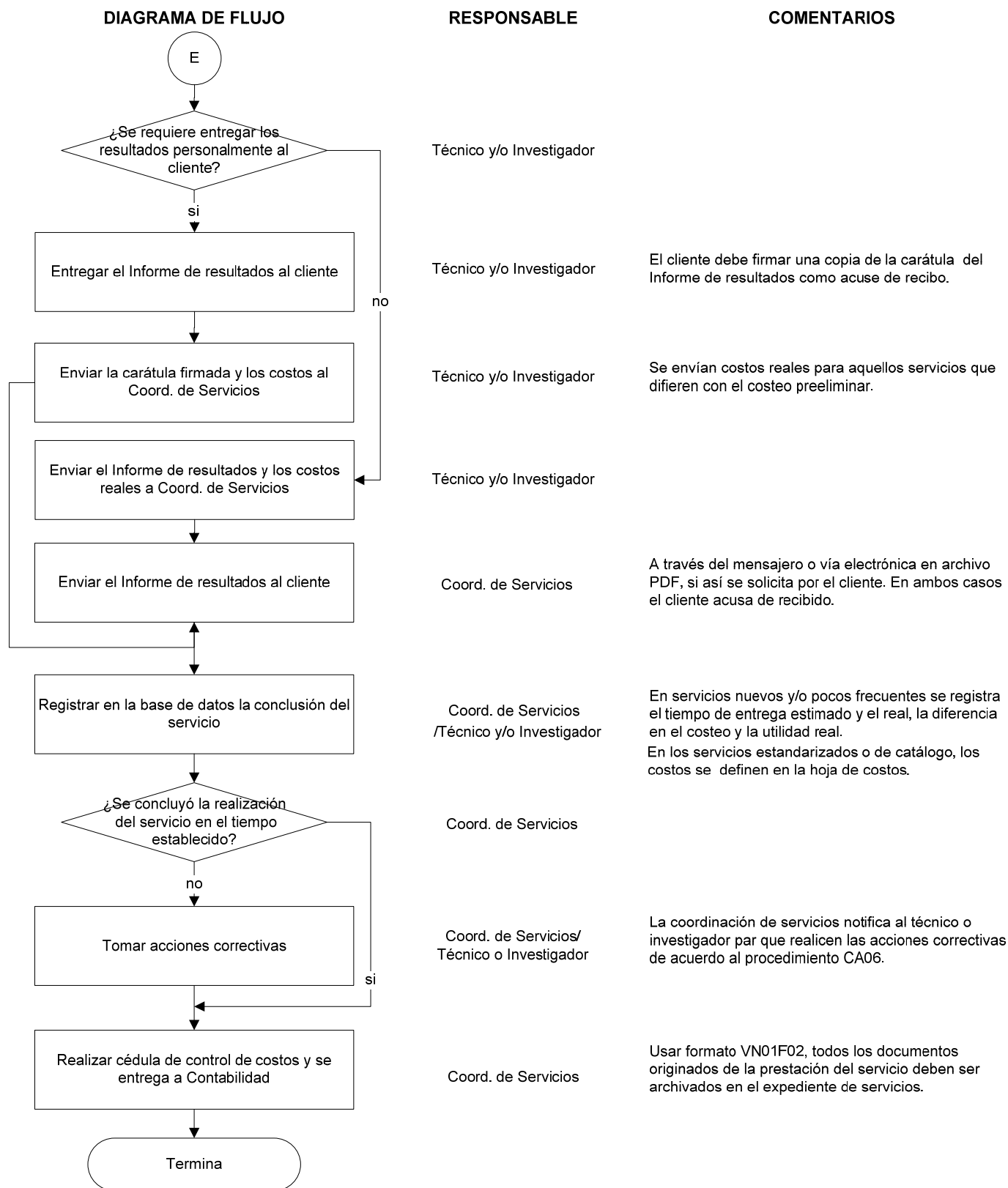
|                                                                                   |                                         |                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------|----------------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> |                           |                      |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento:               | Coordinación de Servicios |                      |
|                                                                                   | Código del documento:                   | <b>VN01-12</b>            | Efectivo: 2011-05-12 |
|                                                                                   | 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.**



|                                                                                   |                                                     |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>             |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: VN01-12                       | Efectivo: | 2011-05-12 |
|                                                                                   | 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.**

|                                                                                   |                                                     |           |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|------------|
|  | <b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>             |           |            |
|                                                                                   | Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios |           |            |
|                                                                                   | Código del documento: VN01-12                       | Efectivo: | 2011-05-12 |
|                                                                                   | 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. |
| 12                 | 2011-05-12             | Se cambió el nombre del Administrador del Programa de Calidad.                                                                                                                                                                                                                                                               |