

# SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD 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
Responsable:	
	Mónica Chávez 4
M.C. Mónica Chávez Gómez	Coordinador de Servicios

#### **REVISADO POR:**

NOMBRE	PUESTO
Ing. Juan Ignacio Bustillo Salcido	Administrador del Programa de Calidad

#### APROBADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Lic. Sergio Veruette Amaya	Director de Inculación

Responsable del formato: APC Página 1 de 10 Formato: CA01F01-03



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				
Nombre del procedimiento:	Coordinación de Servicios			
Código del documento:	VN01-12	Efectivo:	2011-05-12	
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.

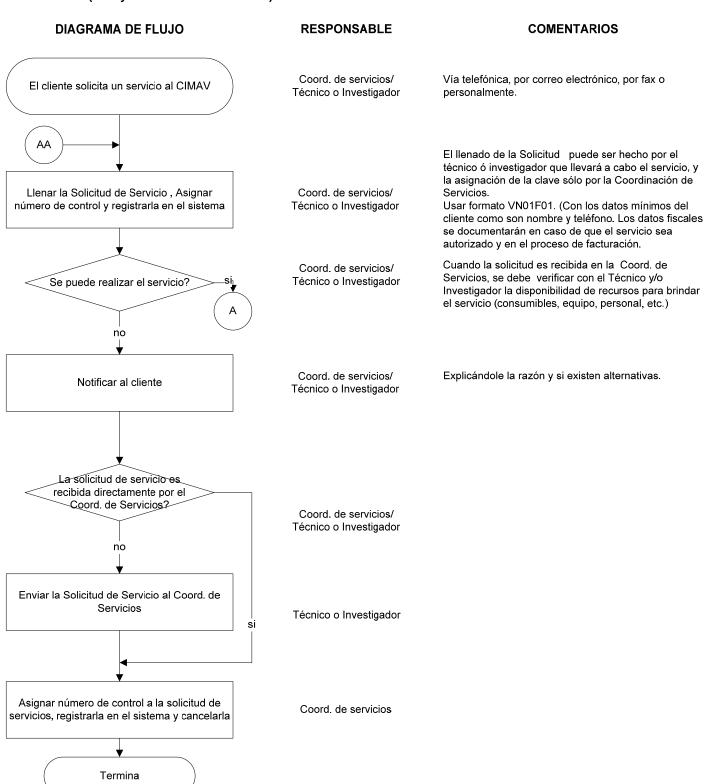
Cliente: Persona, entidad u organización que solicita un servicio de los laboratorios del CIMAV.

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.



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

#### **ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):**



Responsable del formato: APC Página 3 de 10 Formato: CA01F01-03



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 COMENTARIOS** Cuando la solicitud es recibida por el Técnico o Asignar número de control consecutivo a la Coord. de Servicios Investigador deben solicitar este número al Coord. de Solicitud de Servicio Servicios y enviarle la solicitud. Cuando el servicio solicitado tenga un costo ¿Es necesario costear el Coord, de Servicios estandarizado definido en el Catálogo de Servicios no servicio solicitado? será necesario hacer el costeo. si Coord. de servicios/ Cuando sea necesario subcontratar servicios seguir el Definir los costos Técnico o Investigador procedimiento CA18. no Por teléfono o correo electrónico. Cuando no se localice al Técnico contactar al Jefe Contactar al Técnico del Laboratorio para Coord. de servicios Inmediato para que defina el tiempo de entrega. definir tiempos de entrega Cuando el servicio involucre a varios laboratorios deberá contactarse a cada uno de los Técnicos. El Técnico o Jefe Inmediato deben definir el tiempo de ¿Se definió tiempo de entrega? Coord, de servicios entrega en un periodo máximo de 24 horas después de haber sido contactado. no Definir tiempo de entrega y notificarlo al Coord. de servicios Notificar a través del correo electrónico. Técnico o Investigador Al determinar la fecha de entrega del Informe de Notificar al Coord. de Servicios la fecha de Técnico o Investigador Resultados debe tomarse en consideración si el entrega informe será entregado a través de Vinculación. 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 Coord. de servicios/ acreditados, el Técnico o Investigador deberá Elaborar la cotización Técnico o Investigador 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.

Responsable del formato: APC Página 4 de 10 Formato: CA01F01-03



Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios

Código del documento: VN01-12 Efectivo: 2011-05-12

Fecha de emisión: 2003-11-28 Vigencia: 3 años

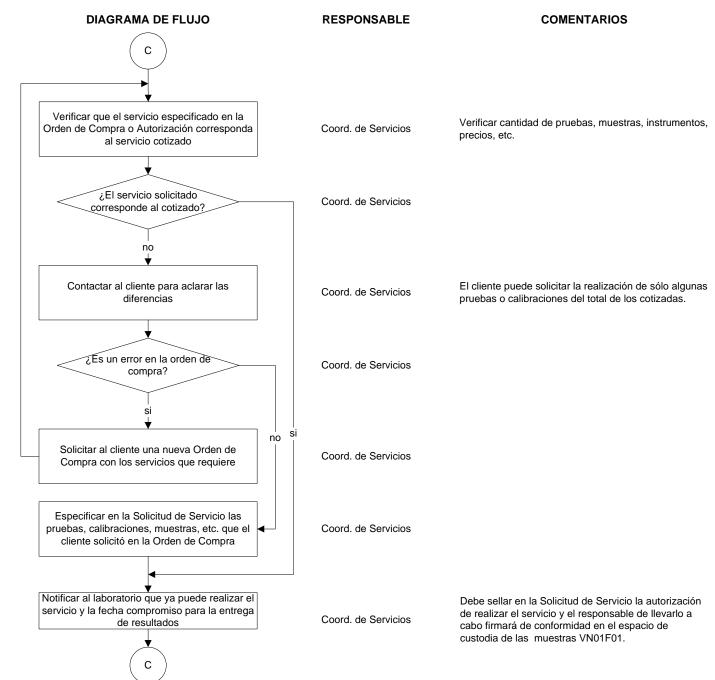
#### **DIAGRAMA DE FLUJO RESPONSABLE COMENTARIOS** Asegurarse que las responsabilidades del CIMAV Coord. de servicios/ Enviar la cotización al Cliente acerca del servicio proporcionado están especificadas Técnico o Investigador en la cotización. ¿Acepta la cotización el Coord. de servicios/ cliente? Técnico o Investigador no La modificación puede darse por la autorización de ¿Se realiza alguna modificación algún descuento, diferencia en el número de muestras Coord. de servicios/ a la cotización? Técnico o Investigador o equipos, etc. Los descuentos solo pueden ser autorizados por el departamento de Vinculación. si no Coord. de servicios/ Modificar la cotización El número de cotización deberá llevar un inciso. Técnico o Investigador si Cuando la cotización fue enviada por el Técnico o Coord. de Servicios Investigador debe notificarse al Coord. de Servicios la Cancelar la Solicitud de Servicio en el Sistema decisión del cliente. La conformidad del cliente para realizar el servicio Termina cotizado se dará por asentada cuando se reciba la Orden de Compra, una copia de la cotización firmada por este o un oficio. Cuando la autorización se reciba por teléfono, se debe registrar en la sección de comentarios de la Solicitud de Servicio el nombre de la persona que autoriza y el Solicitar Orden de Compra o Autorización, se Coord. de servicios/ de la persona que recibe la llamada, así como la reciben muestras y/o equipos Técnico o Investigador Si las muestras y/o equipos son recibidos en el almacén, laboratorio o en la caseta, se le avisa al coordinador de servicios. Cuando el cliente envíe la Orden de Compra o la Coord. de servicios/ Recibir Orden de Compra o Autorización Autorización al Investigador o Técnico, este deberá Técnico o Investigador entregarla al Coord. de Servicios.

Responsable del formato: APC Página 5 de 10 Formato: CA01F01-03



# SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Coordinación de Servicios

Nombre del procedimiento: Código del documento: VN01-12 Efectivo: 2011-05-12 Fecha de emisión: 2003-11-28 Vigencia: 3 años



Responsable del formato: APC Página 6 de 10 Formato: CA01F01-03



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

# **RESPONSABLE COMENTARIOS DIAGRAMA DE FLUJO** Revisar que el formato De acuerdo al procedimiento de VN01F01 cumple con los Control de la Prestación del registros que amparan las Servicio CA12. Coord. de Servicios actividades de los requisitos con El sello de REVISADO el servicio "COORDINACIÓN DE SERVICIOS", es la evidencia de la revisión no Coord de Servicios Complementa la información El sello se coloca en el formato VN01F01 en el recuadro de Sellar la revisión autorización de servicios Realizar el Servicio Técnico y/o investigador

Responsable del formato: APC Página 7 de 10 Formato: CA01F01-03



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 COMENTARIOS** El servicio adicional solicitado por el cliente se hace durante la realización del servicio contratado. ¿El cliente solicita la realización Coord. de Servicios/ Cuando el Técnico o Investigador sea quien recibe la de un servicio adicional? Técnico o Investigador petición del cliente para el servicio adicional, canalizar esta información al Coord. de Servicios. Cuando el cliente ordenó la realización sólo de Verificar en la Cotización del servicio que se algunas pruebas del total de las cotizadas, pero Coord, de Servicios esta realizando si lo solicitado por el cliente durante la realización del servicio ordena alguna(s) de fue cotizado anteriormente la(s) restantes de la cotización inicial, se considerará una modificación al servicio. Es una modificación al Coord, de Servicios servicio que se esta realizando? no Cuando los requisitos adicionales del cliente no se Darle seguimiento a los requisitos del cliente Coord. de Servicios han cotizado en el servicio que se esta realizando, como un nuevo servicio éstos son tratados como un nuevo servicio. no La Orden de Compra o Autorización se verifica y las Recibir y verificar la Orden de Compra o discrepancias son resueltas de acuerdo a las Coord. de Servicios Autorización para la realización de los actividades descritas en este procedimiento, de igual requisitos adicionales forma los tiempos de entrega son establecidos o modificados para los nuevos requisitos del cliente. Notificar al Técnico del Laboratorio la La notificación se realiza por teléfono y en los casos Coord. de Servicios modificación a los requisitos del cliente que sea necesario por correo electrónico Incluir y realizar los nuevos requisitos del De acuerdo al procedimiento de Control de la Técnico y/o Investigador cliente en el servicio que se estaba realizando prestación del servicio CA12. La emisión y revisión del informe de resultados o calibración se realiza de acuerdo al procedimiento de Emitir el informe de resultados Técnico y/o Investigador Control de la prestación del servicio CA12 y a los procedimientos técnicos que apliquen de cada laboratorio

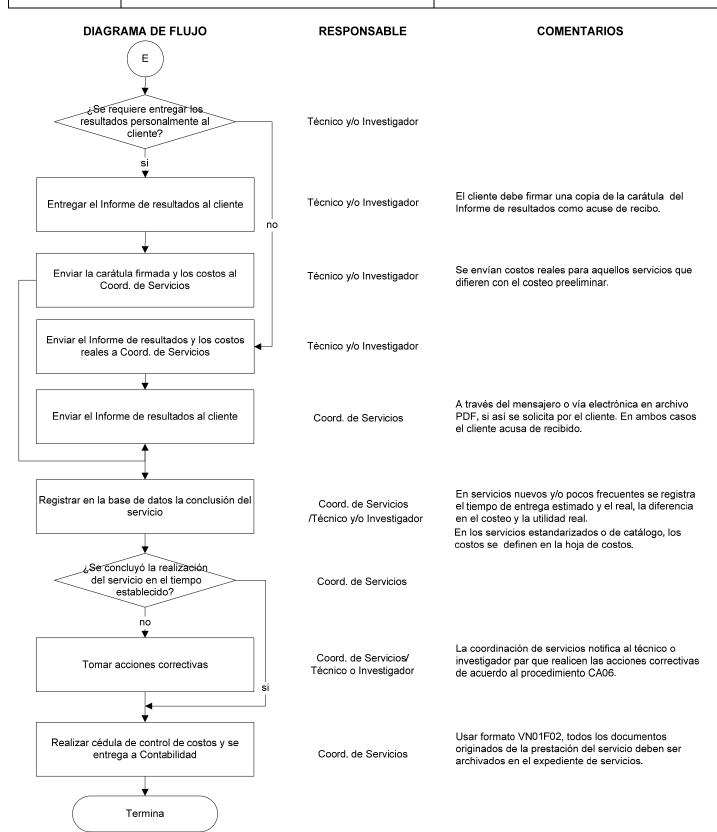
Responsable del formato: APC Página 8 de 10 Formato: CA01F01-03



Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios

Código del documento: VN01-12 Efectivo: 2011-05-12

Fecha de emisión: 2003-11-28 Vigencia: 3 años



Responsable del formato: APC Página 9 de 10 Formato: CA01F01-03



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD				
Nombre del procedimiento: Coordinación de Servicios				
Código del documento:	VN01-12 Efectivo: 2011-05-12		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 conservario
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

Α	N		Y	റ	c	
_	14	ᆫ	^	v	J	•

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 reviso el procedimiento y se actualizo la referencia a la norma ISO 9001: 2008. No se realizaron cambios en el procedimiento.
10	2010-09-10	Se redacto 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.