



Versión vigente No. 01 Fecha: 31/10/12

Administrador de Proceso:	Responsable del Laboratorio de Suelos
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Muestras de suelo</li><li>• Solicitud de servicio y registro de muestra</li><li>• Orden de pago de servicios</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Reporte de resultados</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investigador</li><li>• Alumno</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Productor</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N/A</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Alta dirección de la Universidad Autónoma del Estado de México y la sociedad	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none"><li>- Responsable de laboratorio</li><li>- Laboratorista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Laboratorio de suelos del CIEAF</li><li>- Cristalería y reactivos para laboratorio</li><li>- Laboratorio con mesas de acero inoxidable con intalacion electrica, gas y agua.</li><li>- Equipo de laboratorio (nombrar equipo)</li><li>- Equipo de computo</li></ul>		Espacio limpio libre de contaminantes orgánicos e inorgánicos, ventilado, funcionales e iluminación adecuada Cubiculo de trabajo.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) <small>*Control a través del Sistema de Indicadores</small>		
Procesar el 95% de las muestras recibidas en un periodo de dos semanas.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Responsable de laboratorio	$(\text{No. muestras procesadas en dos semanas} / \text{No. Total muestras recibidas}) \times 100$	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Liberar el potencial de la ciencia	Contribuir a la solución de problemas para elevar la calidad de vida de los habitantes de la entidad y del país, e impulsar el desarrollo sustentable, a través de la investigación humanística, científica y el desarrollo tecnológico.	Desarrollar investigación científica-académica que incida en el desarrollo integral de la sociedad, desde una perspectiva humanística y sustentable.
Nodos de responsabilidad social	Impulsar el desarrollo de la comunidad universitaria, mediante sólidos conocimientos con valores, así como programas de acción que den cuenta del genuino	Fomentar en los integrantes de la Facultad de Ciencias Agrícolas programas de cultura de responsabilidad social, que



Versión vigente No. 01 Fecha: 31/10/12

	interés por los universitarios y de su papel trascendente para contribuir con el desarrollo humano, sostenible y sustentable de los distintos grupos sociales, en los ámbitos estatal, nacional e internacional.	trasciendan en el desarrollo humano, sostenible y sustentable.
--	--	--

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
Las muestras deben llegar en un contenedor limpio, cerrado y con un kilogramo de muestra y el pago del 70% del servicio.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
<b>Del usuario</b>	Resultados del análisis solicitado y su clasificación. Limpio sin tachaduras sin enmendaduras. Que sea el original	Reporte con resultados solicitados, limpios y en original.
<b>No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio</b>	N/A	N/A
<b>Legales y reglamentarios</b>	Apegados a metodologías publicadas en las normas	N/A
<b>UAEM</b>	Resultados completos, expresados en las unidades correspondiente, clasificado. Limpio sin tachaduras sin enmendaduras. Que sea el original	Reporte con resultados solicitados, limpios y en original.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Recursos extraordinarios	1. Pasos 3 y 7

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Con un numero de muestra	Identificación	Nombre, dirección, RFC, e-mail, préstamo.
Manipulación y Embalaje:	Se coloca en un folder	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Se coloca en una carpeta	Protección	Carpeta, que se resguarda en el cubículo bajo llave.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Numero de solicitudes procesadas en dos semanas	Responsable de laboratorio	(No. muestras procesadas en dos semanas/ No. Total muestras recibidas)x100	Trimestralmente



Versión vigente No. 01 Fecha: 31/10/12

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del cliente	Responsable del laboratorio	Análisis de la información de las encuestas a través de la metodología de la lógica borrosa.	Trimestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de la muestra	Llenado de formato de solicitud de servicio y registro de muestra
II	Procesamiento de la muestra	Registro de datos en el formato de resultados de laboratorio
III	Emisión del reporte	Llenado del reporte de resultados

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Reporte de resultados	N/A	N/A	Número de reportes emitidos al trimestre.	N/A

\*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Mal funcionamiento del equipo de laboratorio	Solicitar la presencia del personal técnico para su reparación y/o gestionar un préstamo cuando sea posible.
Insuficiencia de muestra	Pedir mayor cantidad de muestra al solicitante
Falta de reactivo	Solicitar a la subdirección administrativa la compra de reactivos faltantes y/o gestionar un préstamo cuando sea posible.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	30-Ago-2012	RD	Director de la Facultad de Ciencias Agrícolas	Emisión del documento
01	31-Oct-2012	RD	Director de la Facultad de Ciencias Agrícolas	Se modificó el objetivo de calidad y se corrigieron algunos errores tipográficos.