



Versión vigente No. 01 Fecha: 25/10/12

Administrador de Proceso:	Responsable del laboratorio de Fitopatología
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Muestra biológica vegetal y/o suelo agrícola		<ul style="list-style-type: none">• dictamen	
<ul style="list-style-type: none">• Registro de la muestra			
<ul style="list-style-type: none">• Comprobante de pago parcial del 70%			
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Estudiantes• Profesores• Trabajadores	<ul style="list-style-type: none">• Productores agrícolas• Estudiantes del área agrícola	<ul style="list-style-type: none">• Proveedores de insumos de laboratorio• Subdirector administrativo
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Alta dirección de la UAEM y 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)	
Responsable de laboratorio Profesional del área Apoyo administrativo	Microscopio óptico, incubadora, centrífuga, refrigerador, balanza, cámara de flujo, potenciómetro, computadora, cubículo, área de biología molecular, cuarto de siembra, área de extracción, área general, almacén, reactivos, recepción, software, instalaciones eléctricas, agua, luz y gas	Laboratorio con áreas específicas de trabajo limpias, ventiladas y bien iluminadas. Cubículos con mobiliario adecuado. Instalaciones básicas de mobiliario y equipo. Ambiente laboral cordial.	

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender el 100% de las solicitudes de diagnóstico en un período 10 días calendario.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Responsable del laboratorio	Fórmula: Número de solicitudes procesadas en 10 días calendario / Número de solicitudes recibidas.	trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Extensión y vinculación para responder a la sociedad	Extensión universitaria y vinculación al servicio de la sociedad.	Fomentar la aplicación de los servicios, avances científicos y tecnológicos que fortalezcan la vinculación con el sector empresarial y



Versión vigente No. 01 Fecha: 25/10/12

		productivo(5.4.2).
--	--	--------------------

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Buen estado de conservación de la muestra y cantidad suficiente (500g si es suelo).
Pago del 70% del servicio
Registro de datos de la muestra

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
DEL USUARIO	<ul style="list-style-type: none">Tiempo de entrega de dictamen en el tiempo establecidoConfiabilidad en el resultadoConfidencialidad del resultadoTrato amable	<ul style="list-style-type: none">Que el dictamen se entregue en 10 días.Que sea confiable de acuerdo al manual de procedimientos.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none">HojasElectricidadInternet	<ul style="list-style-type: none">N/A
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none">Norma NOM- 036-FITO 1995.Manual de hongos, bacterias y nematodos	<ul style="list-style-type: none">Apego a la norma
UAEM	<ul style="list-style-type: none">Pago del servicio del 100%	<ul style="list-style-type: none">Copia de comprobanteDictamen con firmas

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Recursos extraordinarios	Paso No. 4 y 11 en el diagrama de flujo

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Formato de Datos de muestra a través del número de diagnóstico	Identificación	Nombre, número de registro, dirección fiscal
Manipulación y embalaje:	Colocar en folder de dictámenes firmados identificado	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Carpeta en archivero c/llave password de archivos electrónicos	Protección	Password de acceso a la computadora que guarda los archivos

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Número de dictámenes	Responsable del	A través de la fórmula: Número de	trimestral



Versión vigente No. 01 Fecha: 25/10/12

	laboratorio	solicitudes procesadas en 10 días calendario / Número de solicitudes recibidas.	
--	-------------	---	--

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	Encuesta de satisfacción y análisis de resultados con metodología de la lógica borrosa.	trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción e identificación de la muestra	Registros en bitácora e identificación de la muestra
II	Procesamiento de muestra	Realización de análisis y cálculos
III	Emisión del dictamen	Número de diagnóstico

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Dictamen	El responsable del laboratorio verifica el resultado del dictamen con la bitácora de registro y análisis de muestra.	N/A	Número de dictamen	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Muestra en mal estado de conservación y poca cantidad	Solicitar nuevamente la muestra al cliente
Falta de reactivos	Contar con un inventario de reactivos y solicitar a la administración la compra de tal reactivo. Conseguir en préstamo los reactivos faltantes
Error en la identificación de la muestra	Verificar en la base de datos el número de diagnóstico de la muestra con la bitácora de registro y análisis de la muestra.
Desfasamiento en la entrega de resultados	Iniciar a más tardar 24hr el análisis de la muestra. Avisar al cliente del retraso en la entrega del dictamen.



Versión vigente No. 01 Fecha: 25/10/12

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	30/08/2012	RD	Director de la Facultad de Ciencias Agrícolas	Emisión del documento
01	25/10/12	RD	Director de la Facultad de Ciencias Agrícolas	Modificación en los criterios de aceptación; se incluyen requisitos no establecidos por el usuario, pero necesarios para el servicio; se incluyeron los manuales en el apartado de requisitos legales y reglamentarios; se incorpora en el apartado de entrada de registro de muestra y comprobante de pago del 70%; se incorporó como proveedor al Subdirector Administrativo