



Versión vigente No. 06 Fecha: 21/10/2011

Administrador de Proceso:	Coordinadora de la ULCA
Responsable de Proceso:	Técnico Laboratorista

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Requisición para Práctica de Laboratorio.• Requisición para Trabajo de Laboratorio.		<ul style="list-style-type: none">• Realización de Prácticas de Laboratorio.• Realización de Trabajos de Laboratorio.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Profesores de la FaPUR• Alumnos de la FaPUR	<ul style="list-style-type: none">• No Aplica	<p>Interno</p> <ul style="list-style-type: none">• Profesores de la FaPUR• Alumnos de la FaPUR• Personal de la ULCA• Subdirector Administrativo de la FaPUR• Secretaria de Protección al Medio Ambiente de UAEM. <p>Externo</p> <p>Empresa de Calibración y Aseguramiento Metrológicos</p>
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Dirección de la FaPUR, Alta dirección de la UAEM	
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">• Coordinadora de la ULCA.• Técnico Laboratorista turno matutino y vespertino.	<ul style="list-style-type: none">• Equipo, Reactivos, Material, Mobiliario de Laboratorio.• Equipo de Computo Microsoft office.• Equipo y Señalamiento de Seguridad.		Instalaciones, mobiliario y equipo en buen estado. Ambiente laboral cordial.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Proporcionar el servicio en la atención y desarrollo de prácticas y trabajo de laboratorio logrando una satisfacción mínima del 90% en los usuarios, para el cierre de cada año.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Coordinadora de la ULCA	Índice Global de Satisfacción del Usuario.	Semestralmente
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Apoyados en sistema de gestión de calidad que promueva la eficacia y eficiencia de sus procesos	Objetivo 1: Ofrecer educación media superior y superior de alta calidad	Metas del PRDI 2009-2013, "5.1.2.3 Metas, en el punto 19.- Contar con 6 talleres y laboratorios



Versión vigente No. 06 Fecha: 21/10/2011

académicos y administrativos		<p>certificados".</p> <p>Plan de desarrollo 2008-2012, se impacta en los puntos: "Proyecto 1.1 Estudios profesionales de calidad, 1.3 Atención integral al alumno y 5.1 Administración moderna y sensible"</p>
------------------------------	--	--

Requisitos
<p>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</p> <p>Que la solicitud se requisiite en el formato "Requisición para Práctica de Laboratorio" Anexar la práctica (metodología bajo la guía para elaboración de prácticas).</p> <p>ó</p> <p>Formato "Requisición para Trabajo de Laboratorio" Anexar la metodología.</p>

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ul style="list-style-type: none"> Contar con la disponibilidad de horario en ULCA Reactivos, Material y Equipo de laboratorio Contar con personal en turno matutino y vespertino 	<ul style="list-style-type: none"> Programación de prácticas y trabajo de laboratorio Contar con reactivos, materiales y equipo requeridos Personal capacitado como Técnico Laboratorista
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none"> Preferentemente a inicio de semestre solicitar la programación de prácticas o trabajo a los usuarios. Contar con el equipo de protección personal mínimo.(bata, lentes, zapato cerrado) Instructivos de manejo y especificaciones de equipo, del fabricante. 	<ul style="list-style-type: none"> Registró en el Programa de Prácticas y Trabajo semestral. Para el caso de Práctica esta deberá estar en el formato de "Guía para Elaboración de Prácticas ", en caso de Trabajo de Laboratorio el usuario debe contar con su metodología
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos Generales de la Unidad de Laboratorio de Ciencias 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los Lineamientos



Versión vigente No. 06 Fecha: 21/10/2011

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	Ambientales	Generales de Unidad de Laboratorio de Ciencias Ambientales
UAEM	<ul style="list-style-type: none">Lineamientos Generales de Unidad de Laboratorio de Ciencias Ambientales	<ul style="list-style-type: none">Cumplir con los Lineamientos Generales de la Unidad de Laboratorio de Ciencias Ambientales.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Solicitud de material, mobiliario y equipo.	1. Solicitud de requerimientos de equipo, materiales, reactivos, calibraciones, infraestructura y mantenimiento.
2. Control y seguimiento de recursos federales.	2. Autoriza el recurso económico para que el Subdirector Administrativo solicite los servicios.
3. Disposición Final de RePel en la UAEM.	3. Recolección y confinamiento de residuos peligrosos.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	No Aplica	Identificación	Credencial y datos personales del usuario.
Manipulación y Embalaje:	No aplica	Verificación	Vale de Préstamo
Almacenamientos y Protección:	No aplica	Protección	Espacio restringido

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción de los Usuarios	Administrador del Proceso y Responsable del Proceso	Cuestionarios de satisfacción del usuario. Método: Índice global de satisfacción del usuario	Al finalizar cada semestre

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Atención para realización de prácticas y trabajo de laboratorio	Administrador del Proceso y Responsable del Proceso	Las prácticas y trabajos realizados / prácticas y trabajos programados.	Se informa trimestralmente en POA. Análisis al final de semestre.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
-------	---	--------------------------



Versión vigente No. 06 Fecha: 21/10/2011

I	Requisición para Práctica o Trabajo de Laboratorio, debidamente requisitada 1.1. Prácticas de laboratorio con metodología, bajo la "Guía para Elaboración de Prácticas". 1.2. Trabajo de laboratorio con metodología completa para proceder a su aceptación.	. Requisición para Práctica o Trabajo de Laboratorio.
II	Verificar inventarios de material, reactivos y equipo.	Requisición para Práctica o Trabajo de Laboratorio. Inventarios actualizados.
III	Se programa la práctica o trabajo en el formato para programación de practicas y trabajo. Se archiva temporalmente.	Programa de Practicas o Trabajo de Laboratorio. Requisición para Práctica o Trabajo de Laboratorio.
IV	Preparación de soluciones, materiales y verificación de Equipo.	Práctica o Trabajo. Bitácoras
V	Registro de entrada en Bitácora de Uso de la ULCA.	Práctica o Trabajo. Bitácora
VI	Entrega de material, reactivos con su hoja de seguridad y equipo.	Vale de préstamo.
VII	. Desarrollo de la práctica	Práctica o Trabajo. Bitácoras
VIII	El usuario regresa el material y el equipo en las mismas condiciones en que fue prestado, se guardan las hojas de seguridad en "Manual de Seguridad" de la ULCA.	Práctica o Trabajo. Vale de préstamo cancelado.
IX	Verificar el registro en bitácoras del equipo utilizado.	Práctica o Trabajo. Bitácoras
X	Si se generan residuos peligrosos se registra en la bitácora "Registro de Residuos Peligrosos".	Práctica o Trabajo. Bitácora "Registro de Residuos Peligrosos"

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Atención para realización de prácticas o trabajo de laboratorio	Programa de Prácticas y Trabajo Requisiciones para Prácticas / Trabajo de Laboratorio. Cálculos y registro de preparación de soluciones Llenado de Vale de Préstamo.	Programa General de Prácticas y Trabajo. Carpeta Requisiciones para Práctica y Trabajo de Laboratorio. Bitácora registro de Soluciones Vale de Préstamo.	Las prácticas y trabajos realizados / prácticas y trabajos programados.	Se recibe y autoriza la "Requisición para Práctica o Trabajo de Laboratorio".	N/A



Versión vigente No. **06** Fecha: **21/10/2011**

	Registro de Verificación de Equipos. Registro de entrada a la ULCA El usuario llena y entrega el Vale de Préstamo. Coordinación de la práctica por parte del Catedrático. Uso adecuado del laboratorio. Registro de Residuos Peligrosos	Bitácora de Equipos. Bitácora de Uso de la ULCA. Vale de Préstamo. Requisición de Práctica de Laboratorio. Bitácora de Uso de la ULCA. Lineamientos generales del Laboratorio de Ciencias Ambientales de la FaPUR. Bitácora " Registro de Residuos Peligrosos Laboratorio de Ciencias Ambientales FaPUR"			
--	--	---	--	--	--

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Falta de reactivos, material y equipo de laboratorio	Verificar la existencia de reactivos, material y equipo a inicio de semestre
Disponibilidad de uso de la Unidad Laboratorio de Ciencias Ambientales	Usuario programe su práctica o trabajo con un mínimo de cinco días antes de su realización.
Falta de personal en alguno de los turnos	Asegurar permanencia de personal en turno matutino y vespertino

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
06	21/10/11	RP	AP	Sustitución de TEP