



Sistema de Gestión de Calidad

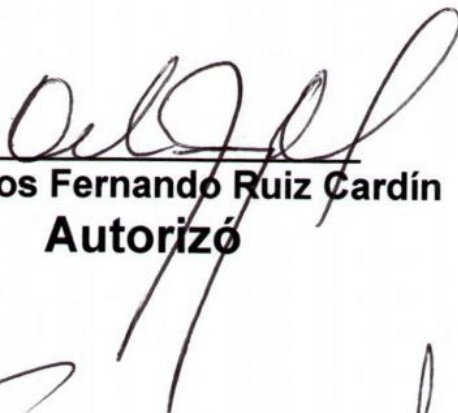
INSTITUTO DE CIENCIAS FORENSES

**PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIO Y
SUMINISTROS.**

**CLAVE:
PR-GC-SDSS-06**

Fecha de autorización: 29/noviembre/2017

Versión: 03




Lic. Carlos Fernando Ruiz Cardín
Autorizó



Mtro. Mario Alberto Vivas Pinzón
Revisó



Lic. Jorge Mauricio Tun Peña
Realizó

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y SUMIISTROS					
	Versión y fecha de autorización	03 29/noviembre/2017	Clave	PR-GC-SDSS-06	Página	2 de 10

Lista de siglas y abreviaturas.

FGE: Fiscalía General del Estado de Yucatán

ICF: Instituto de Ciencias Forenses

DOE: Diario Oficial del Estado

GC: Gestión de Calidad


SGC: Sistema de gestión de calidad

IEC: Comisión Electrónica Internacional

ISO: Organización Internacional de Normalización

ILAC: Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios.

MGC: Manual General de Calidad del Instituto de Ciencias Forenses

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y SUMINISTROS					
	Versión y fecha de autorización	03 29/noviembre/2017	Clave	PR-GC-SDSS-06	Página	3 de 10

Índice

1.- Objetivo

2.- Alcance

3.- Responsabilidades

4.- Definiciones

5.- Servicios y suministros

- Solicitud
- Recepción del servicio o suministro
- Almacenamiento de los suministros
- Lista de proveedores
- Evaluación de proveedores
- Resguardo de la documentación de adquisición de suministros y servicios

6.- Control de cambios

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y SUMINISTROS					
	Versión y fecha de autorización	03 29/noviembre/2017	Clave	PR-GC-SDSS-06	Página	4 de 10

1. Objetivo

El presente procedimiento esta realizado con la finalidad de establecer la directrices bajo las cuales el ICF y los laboratorios que implementen el SGC, deberán de solicitar, vigilar, revisar, evaluar y documentar la adquisición y almacenamiento de servicios y suministros.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para todos los suministros y servicios que el ICF solicite a través del personal de los laboratorios.


3. Responsabilidades

Para la correcta ejecución de este procedimiento las funciones quedan establecidas a continuación

- **Alta Dirección.** Dar el visto bueno para la solicitud de equipo, suministros críticos o servicio, así como para devolver algún equipo, suministros o herramienta que no cumple con lo establecido por el laboratorio. La alta dirección revisará la documentación de suministros y servicios cuando realice su revisión anual.
- **Gerente de Calidad.** El gerente de calidad realizará o designará a la persona que pueda elaborar las solicitudes (oficios) de suministros y servicios para la gerencia de calidad. Realizar o solicitar la lista de proveedores autorizados del ICF y actualizarla.
- **Líder Técnico/Jefe de departamento:** El líder técnico/Jefe de departamento realizará o designará a la persona que pueda elaborar las solicitudes (oficios) de suministros y servicios para el laboratorio correspondiente, realizar la revisión y firmar la solicitud del servicio o suministro. Resguardar la documentación de las solicitudes, proporcionar al gerente de calidad la lista de proveedores autorizados del laboratorio de ser posible, evaluar a los proveedores que apliquen al laboratorio y evaluar el servicio o suministro solicitado y vigilar el tiempo de entrega de la solicitud realizada.
- **Personal operativo.** Cumplir con los lineamientos de este procedimiento y de lo descrito en los respectivos manuales del SGC.

4. Definiciones

- **Servicio:** Cualquier servicio personal requerido para brindar, mantenimientos preventivos y correctivos o calibración de equipamiento, instalaciones, vehículos, sistemas informáticos u otros indispensables para cumplir con las funciones y atribuciones del ICF.
- **Suministro:** Cualquier bien, material, equipo, insumo, consumible, reactivo, indispensable para cumplir con las funciones y atribuciones de los laboratorios del ICF que pueden ser críticos o no críticos.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y SUMINISTROS					
	Versión y fecha de autorización	03 29/noviembre/2017	Clave	PR-GC-SDSS-06	Página	5 de 10


- **Equipo:** El equipo se refiere a todas las herramientas, instrumentos, software. Utilizados como parte del proceso de la ciencia forense que necesitan ser monitoreados y controlados que pueden ser críticos o no críticos.
- **Insumos:** Los reactivos críticos o no que sean utilizados por los laboratorios que conforman el ICF.
- **Proveedor:** Entidad o persona que hace llegar o proporciona la materia prima esencial para realizar una actividad.
- **Solicitud:** Documento en el cual se pide un servicio, suministros, reactivos o equipo, cumpliendo con ciertos criterios de formalidad.
- **Evaluación de proveedores:** Calificar la calidad, aptitud y capacidad de los instrumentos, herramientas, equipos y servicios realizados o proporcionados por el proveedor.
- **Adquisición:** Obtener o comprar, algún servicio, suministro, reactivo, instrumento, herramienta o equipo.
- **Almacenamiento:** Guardar en algún lugar idóneo un objeto para poder disponer de ello cuando sea necesario.

5.- Servicios y suministros

La adquisición de los servicios, suministros, reactivos y equipos depende de la dirección de administración de la FGE, el ICF únicamente realizará las siguientes actividades:

Solicitud

- La solicitud de un servicio, suministro, reactivo o equipo se realiza por medio de una solicitud (oficio), realizado por el jefe de departamento/líder técnico o la persona que él designe, esta solicitud puede ser en forma física (impresa) o electrónica.
- Si es en forma física la solicitud podrá ser llenada digitalmente y se imprime para ser firmada de autorización del líder técnico/jefe de departamento y con notificación vía correo electrónico al director del ICF, según lo descrito en el FO-GC-SCSS-19.
- Se imprimirán los juegos que sean necesarios dependiendo de a quienes se les vaya a entregar, en todo caso los juegos deberán estar firmados.
- Si la solicitud es en electrónico se llena el formato FO-GC-SCSS-19 en digital y se envía al correo correspondiente de administración y lo envía el líder técnico/jefe de departamento o la persona que él designe, y se resguarda en la carpeta pertinente donde estén todas las solicitudes enviadas electrónicamente con su número único interno generado por el área solicitante. Además se le enviará el mismo correo al director del ICF para su conocimiento.
- El llenado del FO-GC-SCSS-19 lo puede realizar el líder técnico/jefe de departamento o la persona que el designe para las solicitudes del laboratorio. El gerente calidad puede hacer lo mismo para las cuestiones de la gerencia de calidad.
- El número único es el que se selecciona según el orden del área que solicita y que va en el apartado de datos administrativos del formato.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y SUMINISTROS					
	Versión y fecha de autorización	03 29/noviembre/2017	Clave	PR-GC-SDSS-06	Página	6 de 10


- Una vez realizado el documento es impreso y se le colocará el sello del departamento, se imprimirán los juegos necesarios y se firmarán por las personas autorizadas para esta actividad.
- La solicitud posteriormente se lleva al área de recursos materiales o de administración de la FGE y las demás que se estimen necesarias, por la persona del laboratorio que sea designada, donde se pedirá que sellen de recibido y coloquen el nombre de quien recibe así como la hora de recepción del documento, el documento original se quedará en recursos materiales de la FGE y el acuse será para el archivo del laboratorio.
- El mismo procedimiento aplica para lo relacionado con la gestión de calidad y los servicios y suministros que solicite.
- Realizada la recepción del documento de servicio o suministro, es responsabilidad el Jefe de departamento/Líder técnico monitorear la fecha de entrega de los servicios y suministros que afecten los análisis de los procedimientos del ICF.
- El área de recursos materiales o la dirección de administración se encargará de conseguir lo solicitado en el FO-GC-SCSS-19.
- Si el suministro llega directamente en Administración o recursos materiales se solicitará que notifiquen la llegada al área solicitante y se registra la notificación si es en llamada por la persona que atiende el llamado o si es por correo electrónico.
- Si no se atiende la solicitud con el oficio (FO-GC-SCSS-19), el documento se reenvía un total de 2 veces más, de no haber respuesta se suspenderá la actividad que necesite el suministro crítico en caso de agotarse.

Nota:

- El FO-GC-SCSS-19 se puede utilizar para todos los pedimentos que hagan el laboratorio o gerencia de calidad, inclusive lo pueden utilizar para devolver un equipo, reactivo o suministro que no cumpla con los establecido por el ICF.
- Para los suministros de uso diario o papelería se podrá usar el formato establecido por administración, sin necesidad de enviar al director para su conocimiento. Se podrá enviar por correo electrónico o impreso, siguiendo lo establecido en este procedimiento.

Recepción del servicio o suministro

- Cuando se entreguen los suministros o servicios por el área establecida por la FGE, la persona que reciba los suministros o servicios designada por el Jefe de departamento/Líder técnico, solicitará una copia en la cual se especifique el material entregado, cuando se trate de un equipo que afecte los resultados o la calidad de los análisis y de ser posible se solicitará una copia de la factura del equipo.
- Para los equipos críticos el área solicitante llena lo descrito en el FO-GC-RSS-20 para su revisión, la revisión del equipo y el llenado del formato lo realiza el líder técnico/jefe de departamento o la persona del laboratorio que él designe. El llenado del formato podrá ser a mano con tinta o en digital.
- El líder técnico/jefe de departamento firmará de recibido los documentos que la FGE le entregue que estén relacionados con el equipo entregado después de haber verificado el suministro crítico y se haya cumplido con lo solicitado en formato FO-GC-SCSS-19.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y SUMINISTROS					
Versión y fecha de autorización	03 29/noviembre/2017	Clave	PR-GC-SDSS-06	Página	7 de 10	

- Cuando haya discrepancia con lo solicitado y lo entregado el líder técnico/jefe de departamento realizará un oficio en el cual ponga a disposición el objeto rechazado justificando por qué se rechazó. Este procedimiento también aplica para cuando el equipo crítico presenta fallas o no funcione correctamente durante la verificación, y dicho equipo no será aceptado (firma de resguardo) y utilizado hasta que sea reparado. El oficio tendrá la autorización del jefe de laboratorio/Líder técnico y posteriormente se le notificará al director del ICF vía correo electrónico. Dicho oficio se podrá realizar siguiendo el FO-SCSS-19, poniendo en su contenido lo descrito líneas arriba y lo podrá realizar el líder técnico/jefe de departamento o la persona que él designe.
- Todo equipo, herramienta o material consumible que sea crítico para los análisis del ICF serán verificados cuando sean entregados al ICF. La manera de verificarlo quedará a criterio del laboratorio solicitante.
- Si se trata de equipos o suministros que no son críticos (de uso diario o papelería), las personas designadas para esta actividad no llenan el FO-GC-RSS-20 y reciben de conformidad y firman el o los documento de la FGE.


Almacenamiento de los suministro

- El almacenamiento de los suministros críticos y no críticos es responsabilidad de los laboratorios, por lo que cada uno de ellos deberá de crear un procedimiento de almacenamiento se suministros críticos o hacer referencia de ello en sus respectivos manuales, que contendrá por lo menos la manera de almacenarlos y bajo qué condiciones ambientales o hacer referencia de este apartado en su Manual Técnico.
- Las bitácoras o formatos utilizados para mantener registros de calibraciones, uso o verificaciones de los suministros críticos queda a criterio del Jefe de departamento/Líder Técnico en su respectivo Manual Técnico o procedimiento de mantenimiento de equipos de cada área.

Lista de proveedores

Los proveedores son autorizados por la dirección de administración de la FGE, en virtud de ello el ICF realiza lo siguiente:


- La lista de proveedores autorizados para el laboratorio la realizará el Líder técnico/jefe de departamento y contará con la autorización del director del ICF y la revisión por parte del gerente de calidad.
- El Líder Técnico/jefe de departamento solicita al área de Administración de la FGE la lista de proveedores autorizados para el ICF, por medio de un oficio, llamado telefónico o correo electrónico, el Líder técnico/jefe de departamento o la persona que el designe llenan el FO-GC-LPA-21. Dicho llenado podrá ser en digital o a mano con tinta.
- Posterior al llenado envía el formato al gerente de calidad y al director para su revisión, el gerente de calidad y el director del ICF contestaran la solicitud por correo electrónico y el líder técnico/jefe de departamento imprime la portada del FO-LPA-21 para firmarlo y pasarla al gerente de calidad y al director del ICF, está actividad la puede realizar el líder técnico/jefe de departamento o designar a una persona para ello.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y SUMIISTROS					
	Versión y fecha de autorización	03 29/noviembre/2017	Clave	PR-GC-SDSS-06	Página	8 de 10

- El gerente de calidad verificará periódicamente la lista de proveedores dependiendo de las evaluaciones de los proveedores que realice la gerencia de calidad y los laboratorios del ICF para que a partir de ello, se realicen propuestas nuevas para modificar la lista.
- El director del ICF o el gerente de calidad, mantienen constante contacto con la dirección de administración por medio de llamada telefónica, oficios o correo electrónico, para solicitar ser incluidos en las licitaciones para nuevos proveedores y decidir si el proveedor cumple con los requisitos que busca el ICF.
- En caso de ser incluidos en la licitación el gerente de calidad o el director del ICF designan a persona que acudirá a la licitación para analizar la idoneidad del proveedor. De preferencia una persona del laboratorio al cual irá el equipo.
- El gerente de calidad podrá modificar la lista de proveedores según considere de acuerdo a las evaluaciones de proveedores realizadas, para ello se comunicará con el jefe de departamento/Líder técnico por llamada telefónica, oficio o correo electrónico para el visto bueno de la modificación. Y se registra la comunicación entre el gerente de calidad y el jefe de departamento/Líder técnico.
- La lista maestra estará en una carpeta según el FO-GC-LPA-21 que mantendrá en control del gerente de calidad y que únicamente solo él podrá modificar o la persona que el designe.

Evaluación de proveedores

- La evaluación de proveedores de suministros críticos se realizará según el formato FO-GC-EVP-22, y la llena el jefe de departamento/Líder técnico del área solicitante o la persona que él designe. Dicho llenado podrá ser en digital o mano con tinta. Si es llenado por otra persona que no es el líder técnico/jefe de departamento, está persona deberá de firmar el apartado de realizó y el líder técnico/jefe de departamento el de revisó. En caso contrario bastará con la firma del líder técnico/jefe de departamento.
- Dependiendo de la evaluación y la calidad del suministro o servicio proporcionado los laboratorios por medio del líder técnico/jefe de departamento o la persona que se designe informan al gerente de calidad por correo electrónico, llamada telefónica u oficio, para proponer la remoción de algún proveedor o informar sobre alguno que haya tenido una mala evaluación y se tomen las decisiones con respecto al proveedor.
- Los proveedores de equipos críticos que busca el ICF deben de mandar el material correcto, en el tiempo establecido, funcionando correctamente y en algunos casos como en las pruebas de proficiencia y calibraciones deberán de estas acreditadas por la norma ISO correspondiente, el tiempo de respuesta para solucionar problemas deberá de ser corto en la medida de lo posible.
- Si no son de suministros críticos únicamente, el proveedor deberá de entregar en el tiempo estableció el suministros solicitado.
- Los proveedores que sean únicos para surtir el suministro crítico en la lista de proveedores o que no cumplan con los requisitos del ICF por cuestiones de falta de solución de defectos o atención, serán utilizados solo sí durante la verificación del suministro funciona correctamente para cumplir su objetivo.


	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y SUMINISTROS					
	Versión y fecha de autorización	03 29/noviembre/2017	Clave	PR-GC-SDSS-06	Página	9 de 10

Nota:

- La evaluación de los proveedores que entreguen un equipo, proporcionen mantenimiento o reparación, así como calibración será cada vez que soliciten dichas actividades. Es decir se llenará el FO-GC-EVP-22.
- Para el proveedor de servicios por cuestiones de actividad semanal, se podrá realizar el llenado del FO-GC-EVP-22 que valdrá por un lapso de tiempo de 4 meses, sin embargo si el laboratorio considera que ha habido un mal servicio podrá llenar el formato correspondiente, independientemente del realizado por el marcado en el lapso establecido.
- Para los proveedores de las pruebas de proficiencia la evaluación con el formato se realizará cada vez que se solicite una y esta sea entregada y hasta la emisión de los resultados por parte del proveedor.

Resguardo de la documentación de adquisición de suministros y servicios

- Toda la documentación del servicio y suministros críticos o no, será resguardada en las áreas que hayan adquirido el servicio o suministro, en un lugar que asegure su integridad. Dicho resguardo lo realizara la persona que sea designada por el laboratorio o la gerencia de calidad en sus propias áreas.
- Los equipos y/o suministros con los que se cuenten y cada vez que se adquiera un equipo crítico nuevo se agregará a la carpeta correspondiente de suministros la cual podrá estar en una sola carpeta o en diferentes según las necesidades del laboratorio, los documentos a resguardar serán, la copia de la factura si es que fue proporcionada o documento equivalente (solicitudes enviadas), el FO-GC-SCSS-19, el FO-GC-RSS-20, el FO-GC-EVP-22 y los demás documentos que relacionen con el suministro durante su utilidad en el área correspondiente.
- La portada de la carpeta deberá de estar pegada con el formato F-GC-FCR-06 del procedimiento de control de documentos (PR-GC-PCD-01).
- La documentación de un suministro o equipo deberá de estar separada de otros para no revolver, cambiar o confundir documentación de otros.

	Instituto de Ciencias Forenses		Gerencia de Calidad			
	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y SUMINISTROS					
Versión y fecha de autorización	03 29/noviembre/2017	Clave	PR-GC-SDSS-06	Página	10 de 10	

6.- Control de cambios

Fecha de cambio	Número de Versión modificada y fecha de autorización.	Apartado cambiado o modificado.	Próxima revisión	Nombre de quien realizo el cambio.
22/agosto/2017	00 (16/junio/2017)	Cuadro de identificación. Definiciones. Solicitud. Lista de proveedores. Evaluación de proveedores. Resguardo de la documentación de adquisición de servicios y suministros.	01/agosto/2018	Jorge Mauricio Tun Peña
09/noviembre/2017	01 (28/agosto/2017)	Evaluación de proveedores.	01/noviembre/2018	Jorge Mauricio Tun Peña
29/novimiebre/2017	02 (13/novimiebre/2017)	Evaluación de proveedores. Resguardo de documentación de adquisición de suministros y servicios.	01/noviembre/2017	Jorge Mauricio Tun Peña

7.- Anexos

Formato de solicitud de compra de servicios y suministros (FO-GC-SCSS-19)

Formato de revisión de servicio o suministro (FO-GC-RSS-20)

Formato de Lista de Proveedores Autorizados (FO-GC-LPA-21)

Formato de Evaluación de Proveedores (FO-GC-EVP-22)