

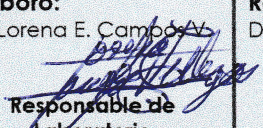


# INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios Sobre Medio  
Ambiente y Desarrollo

Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad



## Procedimiento de laboratorio para atención a clientes externos

<b>Fecha:</b> Febrero 2020	<b>Elaboro:</b> M. Lorena E. Campos A. 	<b>Reviso:</b> Dr. Juan Alberto Alcántara C. 	<b>Autoriza:</b> Dr. Víctor Florencio Montes Hdez 	<b>Código:</b> CIEMAD LAB-01
<b>Vigencia:</b> Febrero 2025	<b>Responsable de Laboratorio</b>	<b>Jefe del Departamento de Biociencias e Ingeniería</b>	<b>Director</b>	<b>Revisión: 0</b>
				<b>Pág. 1 de 6</b>



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio  
Ambiente y Desarrollo  
*Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad*



## INDICE

1. Objetivo .....	3
2. Alcance y Campo de Aplicación.....	3
3. Referencias.....	3
4. Desarrollo .....	3
5. Diagrama .....	5
6. Anexos y Formatos.....	6
7. Control de Cambios .....	6



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio  
Ambiente y Desarrollo  
*Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad*



## 1. Objetivo

Describir el procedimiento de atención a clientes externos (que no forman parte del CIEMAD) que soliciten el servicio del Laboratorio.

## 2. Alcance y Campo de Aplicación

Atención del Laboratorio a partir de la solicitud, cotización, pago y realización del análisis hasta la entrega del informe técnico de resultados al cliente. Este procedimiento aplica al Responsable del laboratorio, la Jefatura de Biociencias e Ingeniería, la Subdirección Administrativa, la Unidad Politécnica de Integración Social y Analista.

## 3. Referencias

Catálogo de servicios del IPN

## 4 Desarrollo

- 4.1 El cliente solicita el servicio de laboratorio vía correo electrónico al responsable de laboratorio, indicando nombre, teléfono y correo del contacto, así como el tipo y número de muestras, elemento(s) a analizar y la técnica.
- 4.2 El Responsable del Laboratorio informa a la Jefatura de Biociencias e Ingeniería, a la Subdirección Administrativa y a la Unidad Politécnica de Integración Social sobre la solicitud.
- 4.3 La Unidad Politécnica de Integración Social realiza la cotización y la envía por correo al cliente con copia al Responsable del Laboratorio, dentro de un plazo de 2 a 3 días hábiles.



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio  
Ambiente y Desarrollo  
*Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad*



- 4.4 El cliente recibe la cotización, realiza el pago y envía por correo el recibo de pago a la Subdirección Administrativa con copia al Responsable del laboratorio. Una vez recibido el pago se aprueba el servicio de laboratorio y el Responsable de laboratorio le indica al cliente el día y las condiciones para la entrega de la muestra.
- 4.5 El Responsable del Laboratorio le envía un correo al Analista informándole de la solicitud para que reciba las muestras, realice la cadena de custodia e inicie el análisis. El tiempo de entrega del Informe técnico de resultados es de 20 días hábiles, a partir del día de la entrega de las muestras.
- 4.6 El Analista envía por correo electrónico al Responsable del Laboratorio los resultados del análisis para su Vo.Bo.
- 4.7 El Responsable del laboratorio revisa los resultados y le autoriza al Analista la elaboración del informe técnico de resultados, el cual es firmado por ambos.
- 4.8 El Responsable del Laboratorio le entrega al cliente el informe técnico de resultados, quien firma un acuse de recibido.

**NOTA:** El cliente tiene 15 días hábiles adicionales después de recibidos los resultados, para cualquier reclamo u observación con respecto a los resultados.

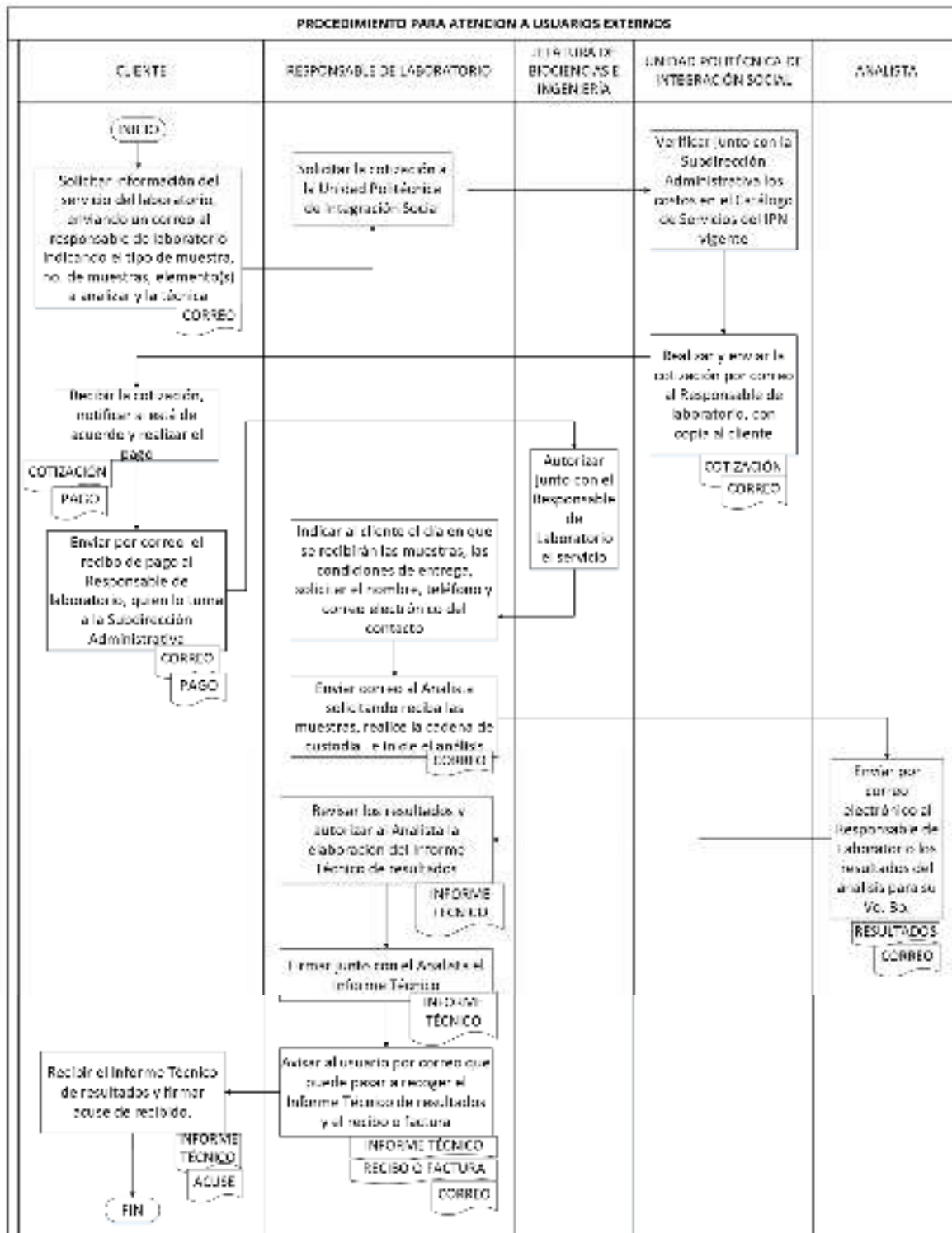


# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio Ambiente y Desarrollo  
*Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad*



## 5 Diagrama





# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro Interdisciplinario de Investigaciones y Estudios sobre Medio Ambiente y Desarrollo  
*Conocimiento Interdisciplinario para la Sustentabilidad*



## 6 Anexos y Formatos.

Código de Anexo	Nombre de Anexo
N/A	No Aplica

Código de Registro	Nombre de Formato
N/A	No Aplica

## 7 Control de Cambios

Cambio	Registro	Fecha
Nuevo Ingreso al Sistema	2020 - 12	Febrero - 2020