



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
INSTITUTO DE CIENCIAS DEL MAR Y LIMNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE SISTEMAS ARRECIFALES
PUERTO MORELOS



Instituto de Ciencias
del Mar y Limnología
Universidad Nacional Autónoma de México

Procedimiento Revisión de Acuerdos

SAMMO-PG04

TABLA DE AUTORIZACIÓN

Elaboró:

Responsable del Sistema de
Gestión de la Calidad y
Personal del Servicio
(RSGC y PS)

Revisó

Responsable del Sistema de
Gestión de la Calidad
(RSGC)

Aprobó

Representante de la
Dirección
(RD)


Fecha de emisión: 27 febrero 2019



Fecha de emisión	27 febrero 2019
Revisión	4
Página	2 de 8

INDICE

1	Objetivo	3
2	Alcance.....	3
3	Definiciones, Términos y Abreviaturas.....	3
4	Responsabilidad y Autoridad	3
5	Descripción de Actividades.....	4
6	Anexos y Registros.....	7
7	Documentos de Referencia	8
8	Identificación de Cambios.....	8

 <p>Instituto de Ciencias del Mar y Limnología Universidad Nacional Autónoma de México</p>	<p>UNIDAD ACADÉMICA DE SISTEMAS ARRECIFALES PUERTO MORELOS PROCEDIMIENTO DE REVISION DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	27 febrero 2019
		Revisión	4
		Página	3 de 8

1 Objetivo

Proporcionar los elementos suficientes para atender con calidad tanto a usuarios externos como internos, con el propósito de satisfacer sus necesidades bajo los lineamientos de la mejora continua, estableciendo los criterios generales sobre las solicitudes, cotizaciones y convenios.

2 Alcance

El procedimiento se aplica para todos los servicios que brinda el SAMMO dentro del alcance del SGC.

3 Definiciones, Términos y Abreviaturas

3.1 Términos y Definiciones

Usuario. Empresa, institución o persona que solicite un servicio del SAMMO.

3.2 Abreviaturas

SGC Sistema de Gestión de Calidad

RD Representante de la Dirección

RSGC Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad

PS Personal del Servicio


4 Responsabilidad y Autoridad

4.1 Representante de la Dirección

Revisa y aprueba este procedimiento general, buscando que se atiendan con calidad a los usuarios

4.2 Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (RSGC) y Personal del Servicio (PS)

Revisar, Elaborar y resguardar los acuerdos de servicios proporcionados a los usuarios, asegurando que se cumpla con la política de calidad.


 <p>Instituto de Ciencias del Mar y Limnología Universidad Nacional Autónoma de México</p>	<p>UNIDAD ACADÉMICA DE SISTEMAS ARRECIFALES PUERTO MORELOS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE REVISION DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	27 febrero 2019
		Revisión	4
		Página	4 de 8

5 Descripción de Actividades

5.1 Solicitudes de Servicio.

- El usuario podrá solicita el servicio deseado vía correo electrónico, teléfono, visita directa o el formato digital de solicitud de servicio SAMMO-FDPG04-01”, disponible la información y el formulario en la página <https://www.icmyl.unam.mx/puerto-morelos/es/servicios/servicio-academico-de-monitoreo-meteorologico-y-oceanografico>.
- El RSGC y el PS evaluarán las posibilidades de efectuar el servicio solicitado.
- En caso de no ser posible efectuar el servicio o no ser clara la solicitud, se establecerá una primera atención con el solicitante de acuerdo al punto 5.2 de este procedimiento.
- En cualquiera de los casos será registrado mediante el programa “SAMMO solicitud de datos”, el cual enviará a los usuarios el formato lleno de la “Solicitud de Servicio SAMMO-FPG04-01”, con un número consecutivo de folio asignado xx y el RSGC y el PS recibirán una notificación a sus correos electrónicos del contacto para dar seguimiento a la solicitud.
- Contra entrega de recibir la solicitud SAMMO-FPG04-01 firmada por el usuario o del encargado académico a cargo del solicitante de los datos, el RSGC o el PS aprueban firmando en el formato al calce o en caso de no ser aprobado el servicio se realizará la anotación pertinente en el SAMMO-FPG04-01. Al no entregarse la solicitud firmada por parte del usuario tras 30 días hábiles será realizada la anotación “Cancelado” y Firmada.
- De proceder él envió de la información, será enviada vía correo electrónico con los archivos adjuntos de la información solicitada, así como un documento llamado AgradecimientosSAMMO.txt que contiene la forma de agradecer explícitamente en caso de que la información sea usada para algún producto como publicación. Siendo de la siguiente manera:

Se agradece al Servicio Académico de Monitoreo Meteorológico y Oceanográfico (SAMMO) de la Unidad Académica de Sistemas Arrecifales Puerto Morelos (UASAPM) del ICML de la UNAM, M. en C. José Edgar Escalante Mancera y M. en I. Miguel Ángel Gómez Reali, por los datos... (Motivo del agradecimiento).

 <p>Instituto de Ciencias del Mar y Limnología Universidad Nacional Autónoma de México</p>	<p>UNIDAD ACADÉMICA DE SISTEMAS ARRECIFALES PUERTO MORELOS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE REVISION DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	27 febrero 2019
		Revisión	4
		Página	5 de 8

- En el caso particular que el SAMMO brinde un análisis especializado de la información se valorará, con él o los usuarios, la posibilidad de que los integrantes del SAMMO sean coautores de artículo resultante.

5.2 Factibilidad del Servicio

Antes de realizar la confirmación, hace una evaluación de la factibilidad para la ejecución del servicio, en la que considera:

- Capacidad instalada.
- Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por el sistema en la prestación de servicios.


Si la evaluación de factibilidad indica que no es posible la prestación del servicio, el RSGC elabora una respuesta, preferentemente por escrito al solicitante, indicándole las causas por las que no es posible la realización del servicio y si éstas son permanentes o temporales, en cuyo caso dará un plazo estimado para su realización.

5.3 Condiciones del servicio

Se proporcionará el servicio a cualquier parte interesada que cumpla con ser:

- a) Internos UNAM: Se le considerara internos a UNAM a todos los Investigadores, Técnicos Académicos, Estudiantes con número de cuenta o contrato vigente, que pertenezcan a cualquier entidad académica que dependa de la UNAM.
- b) Ext. Académicos: Se les considera como Ext. Académicos a todos los Investigadores, Técnicos Académicos, Estudiantes que pertenezcan a otra entidad diferente a UNAM.
- c) Iniciativa Privada: Se entiende por todos los usuarios que requieren el servicio para sustentar algún trabajo con fines de lucro.
- d) Sector gubernamental: Todas aquellas instituciones del sector gobierno que están vinculados a temas ambientales y recursos naturales. (Por ejemplo, SEMARNAT, CONANP, CONAGUA, CNA, CONABIO, etc.).

Se establecen los requisitos por periodo de tiempo y variables con los que se cuentan en el SAMMO del SGC.

 <p>Instituto de Ciencias del Mar y Limnología Universidad Nacional Autónoma de México</p>	<p>UNIDAD ACADÉMICA DE SISTEMAS ARRECIFALES PUERTO MORELOS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE REVISION DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	27 febrero 2019
		Revisión	4
		Página	6 de 8

5.4 Ejecución de un Servicio

El responsable del servicio emite los resultados de acuerdo con lo pactado.

Durante la ejecución de un servicio el usuario tiene acceso para presenciar el proceso de medición o actividades relativas al mismo, siempre y cuando éste lo solicite por escrito, y se documente la(s) fecha(s) y personal que asistirá, con su respectiva y coherente acreditación.

Si se presentara cualquier desviación importante o percance durante la realización de las mediciones, que repercuta en los acuerdos tomados para la prestación del servicio, debe informarse de inmediato por escrito al usuario, para que, en su caso, se efectúen las modificaciones a las condiciones iniciales convenidas, con su adecuado registro.

Cuando el usuario necesita hacer modificaciones al servicio requerido, debe solicitar dichas modificaciones por escrito, señalando claramente la naturaleza de ellas y las causas, SAMMO evaluará la posibilidad de llevarlas a efecto de acuerdo con el avance del servicio, a la capacidad instalada y en su caso a la elaboración de un nuevo acuerdo.


En el caso de que no sea posible la modificación solicitada se le informará al usuario, no alterando la ejecución del servicio ya iniciado.

Si un trabajo requiere ser modificado después de que dio inicio el servicio, debe documentarse la causa de la modificación y la aceptación de ella por parte del usuario.

El responsable del servicio debe comunicarlo a todo el personal involucrado para asegurar que se lleve a cabo la modificación.

5.5 Soporte al Usuario

Se proporciona a los usuarios servicios de soporte mediante una comunicación continua incluyendo, si el usuario así lo solicita, aclaraciones, interpretaciones, consejos, opiniones y guías referentes al

 <p>Instituto de Ciencias del Mar y Limnología Universidad Nacional Autónoma de México</p>	<p>UNIDAD ACADÉMICA DE SISTEMAS ARRECIFALES PUERTO MORELOS</p> <p>PROCEDIMIENTO DE REVISION DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	27 febrero 2019
		Revisión	4
		Página	7 de 8

trabajo encomendado, previo, durante y posterior a la prestación del servicio siempre que la solicitud sea evaluada como satisfactoria. Toda la información antes mencionada es entregada sin formato previo.

Se conserva un acuse de recibido por el usuario, en el archivo correspondiente.

5.6 Entrega del Informe de Resultados del Servicio.

Al término del servicio se emiten los resultados de acuerdo con lo pactado.

5.7 Evaluación del Servicio.

Una vez entregados los resultados se realiza una evaluación de satisfacción del usuario. La evaluación de la satisfacción del usuario es de suma importancia para la verificación del cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Gestión; además es una excelente herramienta para la identificación de áreas de oportunidad para la mejora continua, por lo que una vez finalizado el servicio proporcionado, se envía a cada usuario un formato de digital (SAMMO-FDPG06-02) acompañando el informe de resultados para evaluar su grado de satisfacción, en el que verterá su opinión respecto a las características del servicio recibido y al cumplimiento de sus expectativas.

Anualmente el RSGC informa a la dirección las estadísticas de las encuestas de satisfacción.

5.8 Duración del Servicio.

El tiempo de duración del servicio queda estipulado en el acuerdo.

6 Anexos y Registros


6.1 Anexos

No aplica

6.2 Registros

SAMMO-FPG04-01 Solicitud de Servicio

SAMMO-FDPG04-01 Formato digital de solicitud de servicio

 Instituto de Ciencias del Mar y Limnología <small>Universidad Nacional Autónoma de México</small>	UNIDAD ACADÉMICA DE SISTEMAS ARRECIFALES PUERTO MORELOS PROCEDIMIENTO DE REVISION DE ACUERDOS	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	27 febrero 2019
		Revisión	4
		Página	8 de 8

SAMMO-FDPG06-02 Formato digital de la encuesta de satisfacción

7 Documentos de Referencia

NMX-CC-9000-IMNC-2015-Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario

NMX-CC-9001-IMNC-2015- Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos

NMX-CC-10013-IMNC-2013-Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad

NMX-EC-17025-IMNC-2006 -Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.

8 Identificación de Cambios

Fecha de revisión	No. de revisión	Descripción de la modificación	Página/ Sección
1-10-2017	0	Ninguna (versión original)	
12-02-2018	1	Se realizaron modificaciones al punto 5.3 Condiciones del servicio. Se realizaron cambios en el la Solicitudes de Servicio por la mejora implementada para uso de un programa de solicitudes de servicios.	4,5.3, 3,5.1
27-04-2018	2	Se modificaron las responsabilidades y autoridades	4
25-06-2018	3	Se implementó mejora del Formato SAMMO-FDPG04-1	5.1
27-02-2019	4	Se aclaró el procedimiento de registro de una solicitud mediante el SAMMO-FDPG04-01.	5.1