



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


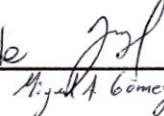




Instituto de Ciencias
del Mar y Limnología
Universidad Nacional Autónoma de México


Procedimiento de Revisión de Acuerdos

SAMMO-PG04

TABLA DE AUTORIZACIÓN


Elaboró:	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad y Personal del Servicio (RSGC y PS)	 Edgar Escalante  Miguel A. Gómez Kelli
Revisó	Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (RSGC)	 Edgar Escalante
Aprobó	Representante de la Dirección (RD)	 Marco A. Villanueva M.

Fecha de emisión: 2020-04-30

 <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 REVISIÓN DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	2020-04-30
		Revisión	5
		Página	2 de 9

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.....	8
7	Documentos de Referencia.....	9
8	Identificación de Cambios	9

 <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 REVISIÓN DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	2020-04-30
		Revisión	5
		Página	3 de 9

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 REVISIÓN DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	2020-04-30
		Revisión	5
		Página	4 de 9

5 Descripción de Actividades

5.1 Solicitudes de Servicio.

- El usuario podrá solicita el servicio deseado vía correo electrónico, teléfono, visita directa, comentando en el apartado “Escríbenos” en la página web del servicio en la liga http://www.sammo.icmyl.unam.mx/sammo_contacto.php o realizando el registro en el “Formulario de registro para la Solicitud de Servicios” SAMMO-FDPG04-01, disponible la información de contacto y el formulario en la página web del servicio o en la liga <http://www.sammo.icmyl.unam.mx/registro.php>, registro que quedara guardado en la tabla sammo_user de la Base de datos del SAMMO.
- Para los servicios que no sean solicitudes de datos crudos el RSGC y el PS evaluarán las posibilidades de efectuar el servicio solicitado.
- Para las solicitudes de datos, después de cumplir con el registro y la validación del mismo mediante el correo electrónico en el que recibirá un código de confirmación que introducirá en la página http://www.sammo.icmyl.unam.mx/val_code.php, el usuario podrá acceder libremente a los datos, descargándolos de la página <http://www.sammo.icmyl.unam.mx/inicio.php>, con su correo y contraseña, donde tendrá acceso a todos los datos disponibles bajo el SGC del SAMMO.
- En caso de poder efectuar el servicio o no ser clara la solicitud, se establecerá una primera atención con el solicitante de acuerdo con el punto 5.2 de este procedimiento.
- En cualquiera de los casos será registrada la solicitud y en un máximo de 10 días hábiles recibirán una notificación a sus correos electrónicos del contacto para dar seguimiento a la solicitud.
- Al recibir una solicitud del usuario o encargado académico a cargo del solicitante de los datos, el RSGC o el PS aprueban emitiendo respuesta escrita o verbal para establecer los términos del servicio. Al no tener respuesta por parte del usuario tras 30 días hábiles será dada por cancelada la solicitud.
- Para servicios especializados serán envidas las respuestas o los datos 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. Para el caso de los datos será

 <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 REVISIÓN DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	2020-04-30
		Revisión	5
		Página	5 de 9

incluida la forma de citar los datos en el mismo archivo descargado desde la plataforma. Por ejemplo:

Para citar estos datos:

SAMMO (2020), datos del periodo 2020-03-24 al 2020-03-25 ,Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Ciencias del Mar y Limnología, Servicio Académico de Monitoreo Meteorológico y Oceanográfico, Puerto Morelos Q. Roo México. Extraído de www.sammo.icmyl.unam.mx.

- 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

En el caso de solicitudes de servicios especializados, el RSGC antes de realizar la confirmación realizará 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.

En el caso de solicitudes de datos serán por la plataforma de registro en la página <http://www.sammo.icmyl.unam.mx/registro.php> , la cual se encargara de validar las cuentas de usuarios mediante un código de validación, procedimiento descrito en el punto 5.1. y al cumplir con el adecuado registro el usuario podrá descargar directamente los datos solicitados.

 <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 REVISIÓN DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	2020-04-30
		Revisión	5
		Página	6 de 9

5.3 Condiciones del servicio

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

- a) Dependencias UNAM: Se le considerara usuarios de dependencias 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) Otras instituciones Académicas: Se les considera como usuarios de otras dependencias Académicas a todos los Investigadores, Técnicos Académicos, Estudiantes que pertenezcan a otra entidad diferente a UNAM.
- c) Instituciones No Académicas y Empresas: Se entiende por todos los usuarios que requieren el servicio para sustentar algún trabajo con fines de lucro. También las instituciones del sector gobierno que están vinculados a temas ambientales y recursos naturales. (Por ejemplo, SEMARNAT, CONANP, CONAGUA, CNA, CONABIO, etc.).


Son válidos estos requisitos para el periodo de tiempo y variables con los que se cuentan en el SGC del SAMMO.

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.

 <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 REVISIÓN DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	2020-04-30
		Revisión	5
		Página	7 de 9

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 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.

También el usuario podrá establecer contacto y obtener los datos de contacto mediante la página http://www.sammo.icmyl.unam.mx/sammo_contacto.php en el apartado “Escríbenos”, para preguntas comentarios o solicitudes, recibiendo respuesta mediante el correo electrónico registrado.

5.6 Entrega del Informe de Resultados del Servicio.

Al término del servicio se emiten los resultados de acuerdo con lo pactado. Con lo que respecta a la entrega de datos, se emite directamente el documento en el formato solicitado desde la página de descarga.

	UNIDAD ACADÉMICA DE SISTEMAS ARRECIFALES PUERTO MORELOS PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE ACUERDOS	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	2020-04-30
		Revisión	5
		Página	8 de 9

5.7 Evaluación del Servicio.

Se tiene disponible en todo momento una evaluación de satisfacción del usuario nombrada “Encuesta de satisfacción del servicio” SAMMO-FDPG06-01, la cual estará disponible en la página web del servicio en la liga http://www.sammo.icmyl.unam.mx/sammo_encuesta.php. 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 cada correo enviado desde la cuenta del servicio, se envía el formato de digital (SAMMO-FDPG06-02) 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. En el caso de solicitudes de datos, se encontrara todo el tiempo disponible al calce de la página web la liga http://www.sammo.icmyl.unam.mx/usuarios_read_db.php, permitiendo al usuario llenar el formulario de su evaluación del servicio.

Anualmente el RSGC informa a la dirección las estadísticas de las encuestas de satisfacción. Sin embargo, se realizan reportes automáticos mensuales de las métricas de usuarios que están utilizando los servicios de datos por la plataforma de la página web.

5.8 Duración del Servicio.

El tiempo de duración del servicio queda estipulado en el acuerdo. En el caso de que el usuario realice un registro en la página web para descarga de datos, el usuario podrá solicitar su baja vía correo electrónico, con lo que será eliminado para fines de descargas de datos en la base de datos del SAMMO.

6 Anexos y Registros


6.1 Anexos

Página Web del SAMMO <http://www.sammo.icmyl.unam.mx>

6.2 Registros

SAMMO-FDPG04-01 [Formulario de registro para la Solicitud de Servicios](#)

Tabla sammo_user en Base de Datos SAMMO

 <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 REVISIÓN DE ACUERDOS</p>	SAMMO-PG04	
		Fecha de emisión	2020-04-30
		Revisión	5
		Página	9 de 9

SAMMO-FDPG06-01 [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
2017-10-01	0	Ninguna (versión original)	
2018-02-12	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, 4 / 5.1
2018-04-27	2	Se modificaron las responsabilidades y autoridades	3 / 4
2018-06-25	3	Se implementó mejora del Formato SAMMO-FDPG04-1	4 / 5.1
2019-02-27	4	Se aclaro el procedimiento de registro de una solicitud mediante el SAMMO-FDPG04-01.	4 / 5.1
2020-04-30	1	Se modificó el "Formulario Digital De Solicitud De Servicio", adaptando el nombre por y ubicación en la página web, quedando como "Formulario de registro para la Solicitud de Servicios", SAMMO-FDPG04-01	web
2020-04-30	5	Se modificó el procedimiento por mejora folio 20, afectando en la entrega de datos por nueva plataforma de página web.	4-7 / 5