



0	Título / Procedimiento nº: PNT-PLA-01 IdiSNA Citometría	Edición/Fecha emisión: 01 - 31/10/2014	Elaborado por: Responsable Calidad	Aprobado por: Dirección IdiSNA
Responsable del proceso: CITOMETRIA	Clientes del proceso: Internos y Externos	Control de modificaciones:		
Objetivos del proceso: Definir la gestión y organización de aquellos pedidos solicitados al IdiSNA		Modificación nº:	Fecha	Descripción
DESCRIPCION ACTIVIDADES		Documentación de Referencia		
<p>1. INICIO: Cualquier cliente interno o externo (grupos de investigación, empresas) consultan la cartera de servicios del IdiSNA.</p> <p>Este contacto puede realizarse a través de mail, teléfono o visita a las instalaciones.</p> <p>2. Los coordinadores se reúnen para determinar la viabilidad del servicio, y se informa al Cliente con las posibilidades.</p> <p>Adicionalmente se pueden concretar información relevante (instrucciones para la formalización del pedido, costes, plazos, condiciones de envío, condiciones de pago, etc).</p> <p>Si fuese necesaria la firma de un Acuerdo de Confidencialidad, será formalizado.</p> <p>3. PEDIDO. En caso de que el cliente desee solicitar un servicio, lo hará de acuerdo con el procedimiento establecido (mail, fax, formulario, etc). Descarga del formulario: <a href="http://www.idisna.es">www.idisna.es</a>. Datos de contacto: .bpaiva@unav.es.948.194.700 - Ext. 1038. CIMA - Planta 1ª. Avda Pío XII 55. 31008, Pamplona. natalia.ramirez.huerto@navarra.es. 848422865. 2ª planta, Edificio CIB. Complejo Hospitalario de Navarra. C/Irunlarrea, 3. 31008 Pamplona.</p> <p>Éste pedido deberá formalizarse siempre por escrito, indicando los datos necesarios (unidades, datos de facturación, datos de envío, etc).</p> <p>Si el pedido requiriese de la formalización de un presupuesto, éste será preparado y enviado al cliente, esperando que éste lo remita aceptado mediante su firma.</p> <p>Los datos relacionados con el Pedido se almacenarán en la BBDD, y de igual forma se solicitará al Dpto. de Administración el alta como cliente, en su caso.</p> <p>4. PROCESAMIENTO. El pedido será procesado.</p> <p>5. PREPARACION Y ENVIO. El pedido será preparado para su envío, de acuerdo con las condiciones pactadas. En el caso de servicios de Sorting se entregará un informe técnico junto con las muestras, y en el caso de Análisis se entregará un Informe Técnico de resultados.</p> <p>6. RECEPCION. El cliente recepcionará el pedido solicitado. Revisará los resultados y podrá trasladar su conformidad o disconformidad.</p> <p>En caso de Conformidad, procederá a la autorización del pago de la factura generada.</p> <p>En caso de No Conformidad, se estudiará el detalle para redefinir y adecuar el informe de resultados al cliente.</p> <p>7. FACTURACION. La Plataforma enviará al Dpto. de Administración la solicitud de Facturación, vía mail, adjuntando el presupuesto.</p> <p>Esta factura será enviada al Cliente.</p>		<p>1. Cartera de Servicios</p> <p>2. Acuerdo de Confidencialidad</p> <p>3.a. Procedimiento Pedido 3.b. Formulario Pedido 3.c. Presupuesto 3.d. Alta cliente</p> <p>4.a. Informe Técnico 4.b. Muestras</p> <p>7.a. Solicitud Emisión factura 7.b. Factura 7.c. Orden de pago</p>		