

|                                                                                   |                                                 |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
|  | Licencia sanitaria No 13-11 A 265               | Código: PRO-CSDP-005         |
|                                                                                   | Procedimiento: Cambio de Servicio y Plaguicidas | Status documento: Vigente    |
|                                                                                   | Elaboro: Abelardo Cruz A.                       | Autorizo: Alejandra Salas M. |
|                                                                                   | Fecha de actualización: Julio 2025              | Páginas 4                    |

### 1. Objetivo:

Tener un sistema establecido para informar y obtener la autorización de cambios de fecha de servicio y de plaguicidas para los servicios.

### 2. Alcance:

Aplica para todo el sistema de Consultoría en Sistema División Plagas.

### 3. Definiciones:

**Fecha:** La **fecha** es, en el sentido usual, una indicación de tiempo orientada a definir un día único, en general en referencia al calendario gregoriano. La **fecha** se la utiliza para señalar, junto a la indicación de hora, la existencia o el comienzo o la finalización de un determinado evento temporal.

**Cambio:** es el concepto que denota la transición que ocurre

**Autorización:** una parte del sistema operativo que protege los recursos del sistema permitiendo que sólo sean usados por aquellos consumidores a los que se les ha concedido autorización para ello.

**Plaguicida:** plaguicidas o pesticidas son sustancias químicas empleadas por el hombre para controlar o combatir algunos seres vivos considerados como plagas (debido a que pueden estropear los campos y los frutos cultivados). A este proceso se le llama fumigación.

**Comunicación:** La **comunicación** es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora. La entidad emisora se considera única, aunque simultáneamente pueden existir diversas entidades emisores transmitiendo la misma información o mensaje.

**Cliente:** al **cliente**, aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra;

al **cliente**, equipo o proceso que consume recursos y servicios brindados por otro llamado servidor, generalmente de forma remota;

### 4. Referencias Normativas:

**Norma Oficial Mexicana NOM-005-STPS-1998**, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.

  
Firma elaboro

  
Firma Autorizo

|                                                                                   |                                                 |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
|  | Licencia sanitaria No 13-11 A 265               | Código: PRO-CSDP-005         |
|                                                                                   | Procedimiento: Cambio de Servicio y Plaguicidas | Status documento: Vigente    |
|                                                                                   | Elaboro: Abelardo Cruz A.                       | Autorizo: Alejandra Salas M. |
|                                                                                   | Fecha de actualización: Julio 2025              | Páginas 4                    |

**Norma Oficial Mexicana NOM-232-SSA1-2009**, Plaguicidas: que establece los requisitos del envase, embalaje y etiquetado de productos grado técnico y para uso agrícola, forestal, pecuario, jardinería, urbano, industrial y doméstico.

**Norma Oficial Mexicana NOM-003-STPS-1999**, Actividades agrícolas. Uso de insumos fitosanitarios o plaguicidas e insumos de nutrición vegetal o fertilizantes.

Condiciones de seguridad e higiene.

**Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008**, Equipo de Protección Personal. Selección, uso y manejo, en los centros de trabajo.

**Catálogo oficial de plaguicidas de CICOPLAFEST/COFEPRIS** - Plaguicidas restringidos y prohibidos.

**Norma Oficial Mexicana NOM-045-SSA1-1993**, Plaguicidas, productos para uso agrícola, forestal, pecuario, de jardinería, urbano e industrial etiquetado.

**Norma Oficial Mexicana NOM-056-SSA1-1993** Requisitos sanitarios del equipo de protección personal.

#### **Norma Consolidadas de AIB 2017**

**ISO T/S 22002-1-2009** programas prerrequisitos en la elaboración de alimentos.

**ISO T/S 22002-4-2013** programas prerrequisitos en la fabricación de empaques para alimentos.

**NOM-256-SSA1-2012** Condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos y personal dedicados a los servicios urbanos de control de plagas mediante plaguicidas.

**NOM-251-SSA1-2009** Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

**ISO 22000:2018** Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.

**NOM-018-STPS-2015** Sistema armonizado para la identificación y la comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.

#### **5. Desarrollo del procedimiento:**

**En caso de ser necesario se hará la notificación de la reprogramación de servicio, los pasos a realizar son los siguientes:**

El Técnico Especialista o el Gerente / Supervisor por causas ajenas a ellos como es el caso de tráfico, descompostura de auto, retraso en otros servicios, accidentes u otros casos, no puedan cumplir con el horario establecido con el cliente, notificaran al personal de Atención a Clientes la causa del retraso o cambio de fecha para la visita.

2



Firma elaboro



Firma Autorizo

|                                                                                   |                                                 |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
|  | Licencia sanitaria No 13-11 A 265               | Código: PRO-CSDP-005         |
|                                                                                   | Procedimiento: Cambio de Servicio y Plaguicidas | Status documento: Vigente    |
|                                                                                   | Elaboro: Abelardo Cruz A.                       | Autorizo: Alejandra Salas M. |
|                                                                                   | Fecha de actualización: Julio 2025              | Páginas 4                    |

Atención a clientes le informa al cliente la causa o circunstancia del por qué el servicio se aplaza o se retrasa. De esta llamada se debe de llegar a un acuerdo.

EL personal de atención a clientes le informara al Gerente Operativo o al Técnico el acuerdo que tuvo con el cliente.

Si la reprogramación es por parte del cliente por tener exceso de trabajo o otras cuestiones, el cliente avisara inmediatamente a Técnico responsable del servicio, Gerente Operativo para que atención a clientes se ponga en contacto con el cliente y programa dicho servicio sin dejar pasar tiempo.

#### **En caso de cambio de material el procedimiento a seguir es el siguiente.**

Todos los clientes contarán con un calendario de rotación de productos, este cambio y rotación se debe de realizar para lograr mejores resultados, Se realizará el cambio de rotación de material conforme ello indicado en calendario de esto debe de tener conocimiento el Técnico especialista para el día que se realice este cambio se lleve a cabo. En el reporte deberán especificar que se realizó el cambio de material de acuerdo a lo establecido en calendario de rotación.

En caso de que el material este discontinuado o que no se tenga en abastecimiento se realizara lo siguiente:

1. El departamento de Calidad deberá de revisar con el responsable sanitario otros productos existentes en el mercado que se pueden utilizar en la empresa y que estén aceptados por COFEPRIS y EMPRESA
2. EL Gerente Operativo/Supervisor entregaran una carta de notificación por qué se está cambiando dicho material y no se siguió de acuerdo al calendario la rotación.
3. El Gerente Operativo /Supervisor informan al Técnico Especialista del producto nuevo.
4. El Técnico especialista informara y entregara al cliente la información pertinente del producto nuevo.

  
Firma elaboro

  
Firma Autorizo

|                                                                                   |                                                 |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
|  | Licencia sanitaria No 13-11 A 265               | Código: PRO-CSDP-005         |
|                                                                                   | Procedimiento: Cambio de Servicio y Plaguicidas | Status documento: Vigente    |
|                                                                                   | Elaboro: Abelardo Cruz A.                       | Autorizo: Alejandra Salas M. |
|                                                                                   | Fecha de actualización: Julio 2025              | Páginas 4                    |

5. El cliente firmará el acuse de recibido el cual será entregado por el Técnico a Soporte técnico, esto para tener un aval de que el cliente está enterado del cambio de producto y que está de acuerdo.
6. Este acuse a su vez será entregado al personal de Atención a clientes para que lo archive en expediente del cliente.

### Registros

En el reporte de plaguicidas deberá especificar el nombre del producto, día en que se realizó, caducidad y lote del producto.

Para ambos casos se tendrá que entregar una carta **FOR-CSDP-004** firmada por el cliente y por el prestador de servicio como evidencia de la conformidad de ambos en cambios de fechas de servicio y/o cambio de plaguicidas.

### 6. Control de cambios

| No de revisión | Fecha de cambio  | Cambio                                | Próxima revisión | Responsable del cambio |
|----------------|------------------|---------------------------------------|------------------|------------------------|
| 03             | 16 enero de 2016 | Actualización del logotipo            | Julio 2022       | Abelardo Cruz Acosta   |
| 04             | 20 marzo de 2019 | Anexo de información de página SISPLA | Julio 2022       | Abelardo Cruz Acosta   |
| 05             | 4 julio 2022     | Actualización referencia normativa    | Julio 2026       | Abelardo Cruz Acosta   |
| 06             | 9 julio 2025     | Actualización logotipo                | Julio 2026       | Abelardo Cruz Acosta   |

  
Firma elaboro

  
Firma Autorizo