	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Técnicos	Pág. 1 de 7
		Versión: 1

1. Objetivo y Alcance.

Este procedimiento establece los métodos y acciones para la ejecución de los servicios técnicos en el CEDEMA cumpliendo con el Sistema Integrado de Gestión.

2. Responsabilidad y Autoridad.

Copia Controlada No. 1
y Prohibida su Reproducción

Responsabilidad.

- Es responsabilidad del director de la UEB Servicios Técnicos velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento documentado.
- Es responsabilidad de los Especialistas principales de los grupos de diagnóstico de mantenimiento y pruebas y de factibilidad cumplir y hacer cumplir lo establecido en el presente procedimiento documentado.
- Es responsabilidad del Jefe de Proceso Comercialización y Ventas la elaboración y acuerdo de la documentación contractual.
- Es responsabilidad de los especialistas designados cumplir lo establecido en el presente procedimiento documentado.

Autoridad.

El director UEB Servicios Técnicos tiene la autoridad para establecer las modificaciones necesarias en el presente procedimiento previamente conciliado con el especialista B en gestión de la calidad.

3. Métodos y acciones.



3.1 Los servicios técnicos se pueden iniciar a partir de:


- Solicitud de un cliente potencial.
- Solicitud de organismos superiores.
- Por oferta del CEDEMA.

3.2 Para cada servicio técnico se abre una carpeta y es archivada por el director de servicios técnicos o quien él designe.

3.3 Cuando se realice un servicio técnico, el especialista principal (en lo adelante jefe de grupo) al cual se subordinan los especialistas designados, es el máximo responsable de la planificación y control de dicho servicio. Cuando el servicio es ejecutado por especialistas de diferentes áreas el director UEB servicios técnicos designa al jefe de grupo.

3.4 Las solicitudes se presentan al Proceso Comercialización y Ventas y éste la entrega al director UEB Servicios Técnicos, quien se reúne con el personal implicado en el servicio solicitado para analizar si es posible su ejecución.


ELABORADO	Nombre: MSc. Alys Sánchez Aguilera	Firma 	Fecha: 12/06/19
APROBADO	Nombre: MSc. María de las N. Riverón Compte	Firma 	Fecha: 28/06/19

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Técnicos	Pág. 2 de 7
		Versión: 1

- 3.5 Si no procede la solicitud, el director UEB servicios técnico le comunica al Jefe de Proceso Comercialización y Ventas para que éste se comunique con el cliente potencial y le informe que no procede su solicitud y las causas de no aceptación.
- 3.6 Si es aceptada la solicitud el director UEB servicios técnicos le comunican al jefe Proceso Comercialización y Ventas que se va a ejecutar la solicitud recibida y éste se lo comunica al cliente.
- 3.7 El jefe del grupo implicado en el servicio abre la orden de trabajo según formulario *R07-02 Orden de Trabajo* en original y copia, entregando la original a la dirección contable financiera.
- 3.6 Si procede la solicitud, se elabora el plan de calidad para el servicio técnico según formulario *R06-01 Plan de Calidad para el Servicio Técnico* por el jefe del grupo designado. Siendo obligatorio establecer criterios de aceptación acorde con los requisitos del Cliente.
- 3.7 El Director UEB Servicios Técnico aprueba el R06-01.
- 3.8 El jefe del grupo designado del servicio a ejecutar elabora la norma de consumo a través del formulario *R07-01 Norma de Consumo* y la circula por los responsables para su completamiento y al final es entregada a la dirección contable financiera para la elaboración de la ficha de precio.
- 3.9 Un vez comunicado por el jefe del Proceso Comercialización y Ventas que el servicio está contratado y notificada su ejecución, se procede a ejecutar lo planificado en el R06-01 por el personal implicado.
- 3.10 El Jefe del grupo designado es responsable de controlar el cumplimiento del R06-01 y por tanto de la calidad del servicio técnico realizado. Tendrá evidencias objetivas de esos controles a través del formulario *R06-02 Control de cumplimiento del plan de calidad*, asegurándose del cumplimiento de los criterios de aceptación. Al culminar el servicio técnico el jefe del grupo emite el formulario *R06-04 Certificado de conformidad*.
- 3.11 El director UEB servicios técnicos controla de forma sistemática el cumplimiento del R06-01 de acuerdo a las características de cada servicio técnico.
- 3.12 Al terminar el servicio técnico, el jefe del grupo implicado comunica al director UEB servicios técnicos la culminación del mismo y éste a su vez lo comunica al jefe del Proceso Comercialización y Ventas para su conocimiento y poder ejecutar la facturación.
- 3.13 Cuando se detecte una no conformidad se procede según lo establecido en el procedimiento documentado *P01-02 Control del producto no conforme. Tratamiento de no conformidades. Acciones correctivas*.
- 3.14 La identificación de los servicios técnicos la establece el director UEB Servicios técnico y es como se muestra a continuación:

XX-OO

XX: Muestra el número de orden del servicio técnico.

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Técnicos	Pág. 3 de 7
		Versión: 1

OO: Muestra las dos últimas cifras del año.

Ejemplo: 05-19 --- Servicio Técnico No. 5 del año 2019

4. Registros.

R06-01 Plan de Calidad para el Servicio Técnico


R06-02 Control de cumplimiento del plan de calidad


R06-04 Certificado de conformidad

5. Referencia.

FP04 Comercialización y Ventas

P01-02 Control del producto no conforme. Tratamiento de no conformidades. Acciones correctivas.

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Científicos Técnicos	Pág. 4 de 7
		Versión: 1

	REGISTRO	R06-01
	Plan de Calidad para el Servicio Técnico	

Nombre del servicio:

Cliente:

No. Contrato:

Ficha de Precio:


Nº	Actividades	Fecha de inicio	Fecha de Conclusión	Responsable	Recursos	Documentos aplicables a la actividad	Observaciones

ELABORADO	Nombre:	Firma:	Fecha:
APROBADO	Nombre:	Firma:	Fecha:

Metodología de llenado.

Se explica por sí solo

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad, jefe del proceso de servicio técnico, especialistas designados y jefes de grupos
Responsable	Jefe de grupo
Archivo	En el área del jefe de grupo
Conservación	Por 5 años.

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Científicos Técnicos	Pág. 5 de 7
		Versión: 1

	REGISTRO						R06-02
	Control de cumplimiento del plan de calidad						
Nombre del servicio:							
Cliente:		No. Contrato:		Ficha de Precio:			
Nº (1)	Tareas (2)	Criterio de control (3)	Resultados del control (4)	Fecha (5)	Hora (6)	Observaciones (7)	
ELABORADO		Nombre:			Firma:		Fecha:
APROBADO		Nombre:			Firma:		Fecha:

Metodología de llenado.

Columna 1 Se explica por sí solo

Columna 2 Se explica por sí solo

Columna 3 Documentos que establecen los requisitos según el plan de calidad correspondiente, en caso de no existir un documento rector se pone explícitamente el criterio.


Columna 4 Se explica por sí solo

Columna 5 Fecha del control


Columna 6 Hora del control

Columna 1 Se explica por sí solo

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad, jefe del proceso de servicio técnico, especialistas designados y jefes de grupos

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Científicos Técnicos	Pág. 6 de 7
		Versión: 1

Responsable	Jefe de grupo
Archivo	En el área del jefe de grupo
Conservación	Por 5 años.

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Científicos Técnicos	Pág. 7 de 7
		Versión: 1

	REGISTRO	R06-04	
	Certificado conformidad de los servicios técnicos		
<p>Nombre del servicio:</p> <p>Cliente:</p> <p>No. Contrato:</p> <p>Certificamos que el servicio técnico:</p> <p><input type="checkbox"/> Cumple con los requisitos establecidos en el Contrato.</p> <p><input type="checkbox"/> No cumple con los requisitos establecidos en el Contrato.</p>			
ELABORADO	Nombre:	Firma:	Fecha:
APROBADO	Nombre:	Firma:	Fecha:

Metodología de llenado

Se explica por si solo

Criterios para el control y confección de los registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad, jefe del proceso de servicio técnico, especialistas designados y jefes de grupos
Responsable	Jefe de grupo
Archivo	En el área del jefe de grupo
Conservación	Por 5 años.