

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Técnicos	Pág. 1 de 8
		Versión: 3

 COPIA CONTROLADA Y PROHIBIDA
SU REPRODUCCIÓN

1. Objetivo y Alcance.

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

2. Responsabilidad y Autoridad.

Responsabilidad.

- Es responsabilidad del director de la UEB Servicios Técnicos velar por el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento documentado.
- Es responsabilidad del Especialista principal del grupo de servicios científico técnicos cumplir y hacer cumplir lo establecido en el presente procedimiento documentado.
- Es responsabilidad del Jefe de Proceso Gestión Administrativa la elaboración y acuerdo de la documentación contractual.
- Es responsabilidad de los especialistas y especialistas designados cumplir lo establecido en el presente procedimiento documentado.

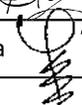
Autoridad.

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 que presta la UEB son los siguientes:

- Prestar servicios de asesorías, consultorías, auditoría y entrenamientos para la implantación del sistema de gestión.
- Prestar servicios de diagnóstico, supervisión, inspección y evaluación de la conformidad de segunda parte a sistemas, procesos, productos, servicios, normas de consumo y laboratorios.
- Prestar servicios de consultorías temáticas.
- Prestar servicios de estudios de factibilidad para las inversiones industriales, a nuevos productos y negocios a partir de un proyecto de inversión.
- Brindar servicios de asesoría para la integralidad del proceso inversionista.
- Prestar servicios técnicos en la actividad de diagnósticos, asesorías e implementación de la gestión a los sistemas de mantenimientos, así como realizar pruebas y ensayos a equipos, conjuntos, partes y agregados.
- Prestar servicios de diagnóstico y comprobación técnica a los equipos de recreación.
- Prestar servicios de estudios de carga y capacidad para nuevas inversiones y mejoramiento de las condiciones técnicas productivas.

ELABORADO	Nombre: MSc. Alys Sánchez Aguilera	Firma 	Fecha: 06/07/2022
APROBADO	Nombre: MSc. Yadnel Abreu Ricardo	Firma 	Fecha: 07/07/2022

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Técnicos	Pág. 2 de 8
		Versión: 3

- Entre otros declarados en las actividades secundarias.

3.2 Los servicios técnicos se pueden iniciar a partir de:

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

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

3.4 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.

3.5 Las solicitudes se presentan al Proceso Gestión Administrativa 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.

3.6 Si no procede la solicitud, el director UEB servicios técnico le comunica al Jefe de Proceso gestión administrativa para que éste se comunice con el cliente potencial y le informe que no procede su solicitud y las causas de no aceptación.

3.7 Si es aceptada la solicitud el director UEB servicios técnicos le comunican al jefe Proceso gestión administrativa que se va a ejecutar la solicitud recibida y éste se lo comunica al cliente.

3.8 El jefe del grupo en el servicio abre la orden de trabajo según formulario *R04-13 Orden de Trabajo* en original y copia, entregando la original a la dirección contable financiera.

3.9 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* para los servicios de estudios de factibilidad, asesorías consultorías y consultorías temáticas, por el jefe del grupo designado. Siendo obligatorio establecer criterios de aceptación acorde con los requisitos del Cliente. Para las evaluaciones de conformidad se elabora el formulario *R06-05 Plan anual de Evaluaciones de conformidad* por el director de la UEB y el jefe del grupo implicado.

3.10 El Director UEB Servicios Técnico aprueba el R06-01 y R06-05.

3.11 El jefe del grupo designado del servicio a ejecutar elabora la documentación primaria para la formación de precios a través del formulario *R04-12 Documentación primaria para la formación de precios* 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.

3.12 Una vez comunicado por el jefe del Proceso gestión administrativa que el servicio está contratado y notificada su ejecución, se procede a ejecutar lo planificado en el R06-01 y R06-05 por el personal implicado.

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Técnicos	Pág. 3 de 8
		Versión: 3

- 3.13 Para ejecutar los servicios de asesoría consultoría los especialistas o especialista designado ejecutan la misma por la *IT06-02 Asesoría Consultoría*.
- 3.14 Los servicios de evaluación de conformidad se realizan según lo establecido en la *IT06-01 Evaluación de conformidad* por los especialistas o especialista designado.
- 3.15 En los casos de las consultorías temáticas las mismas se rigen por la instrucción técnica IT06-03 Diseño de la Consultoría temática, siendo responsabilidad del director de la UEB su cumplimiento.
- 3.16 El Jefe del grupo es responsable de controlar el cumplimiento del R06-01 y R06-05 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* y R06-05, asegurándose del cumplimiento de los criterios de aceptación. Al culminar el servicio técnico el especialista o especialista designado entrega al cliente el formulario *R06-04 Certificado de conformidad para su llenado*. El R06-04 es entregado al jefe de grupo para su archivo en la carpeta del servicio.
- 3.17 El director UEB servicios técnicos controla de forma sistemática el cumplimiento del R06-01 y R06-05 de acuerdo a las características de cada servicio técnico.
- 3.18 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 gestión administrativa a través del formulario *R04-14 Notificación de servicio concluido* para su conocimiento y poder ejecutar la facturación.
- 3.19 Cuando se detecte una no conformidad se procede según lo establecido en el procedimiento documentado P01-02 Control de las salidas no conformes, no conformidades y Acciones correctivas.
- 3.20 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.

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

R06-05 Plan anual de Evaluaciones de conformidad

5. Referencia.

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Técnicos	Pág. 4 de 8
		Versión: 3

FP04 Gestión Administrativa

P01-02 Control de las salidas no conformes, no conformidades y Acciones correctivas

IT06-01 Evaluación de conformidad

IT06-02 Asesoría Consultoría

IT06-03 Diseño de la Consultoría temática

R04-12 Documentación primaria para la formación de precios

R04-13 Orden de trabajo

R04-14 Notificación de servicio concluido

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Técnicos	Pág. 5 de 8
		Versión: 2

	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 Técnicos	Pág. 6 de 8
		Versión: 2

	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 7 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
	Servicios Técnicos

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

	PROCEDIMIENTO	P06-01
	Servicios Técnicos	Pág. 8 de 8
		Versión: 2

	REGISTRO							R06-05
	Plan Anual de Evaluación de Conformidad							
Documentos aplicables								
Recursos								
Nº	Nombre de la empresa a evaluar	Fecha de inicio/Fecha conclusión	Responsable	Criterio de con	Resultados del control	Fecha del control	Observaciones	
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 jefe de grupo
Responsable	Jefe de grupo
Archivo	En el área del jefe de grupo
Conservación	Por 5 años.