

|                                                                                   |                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|
|  | <b>FICHA DE PROCESO</b>   | <b>FP06</b>          |
|                                                                                   | <b>Servicios Técnicos</b> | <b>Página 1 de 8</b> |
|                                                                                   |                           | <b>Versión: 3</b>    |

**COPIA CONTROLADA Y PROHIBIDA  
SU REPRODUCCIÓN**

## Contenido

|                                                                                                  |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Objetivo y Alcance.....                                                                       | 2 |
| 2. Responsable del proceso. ....                                                                 | 2 |
| 3. Términos y definiciones. ....                                                                 | 2 |
| 4. Límites del proceso. ....                                                                     | 2 |
| 5. Actividades del proceso .....                                                                 | 2 |
| 6. Propiedad del Cliente. Ver Anexo Propiedad del cliente en la FP05 Innovación y Desarrollo     | 2 |
| 7. Procesos con los que interactúa. ....                                                         | 2 |
| 8. Recursos necesarios. ....                                                                     | 4 |
| 9. Documentos: .....                                                                             | 4 |
| 10. Informes técnicos Indicadores. ....                                                          | 5 |
| 11. Evaluación de la eficacia.....                                                               | 5 |
| Anexo 1. Diagrama de Flujo .....                                                                 | 7 |
| Anexo 2. R06-03 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso de Servicio Técnico. .... | 8 |

|                  |                                    |                                                                                             |                   |
|------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>ELABORADO</b> | Nombre: MSc. Alys Sánchez Aguilera | Firma  | Fecha: 05/05/2022 |
| <b>APROBADO</b>  | Nombre: MSc. Yadnel Abreu Ricardo  | Firma  | Fecha: 07/07/2022 |

|                                                                                   |                           |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
|  | <b>FICHA DE PROCESO</b>   | <b>FP06</b>                 |
|                                                                                   | <b>Servicios Técnicos</b> | Página <b>2</b> de <b>8</b> |
|                                                                                   |                           | <b>Versión: 3</b>           |

### 1. Objetivo y Alcance.

Cumplir las actividades del proceso de servicios técnicos declarados en el alcance del SIG en el CEDEMA, garantizando:

- Los planes de Calidad para los servicios Técnicos
- Cumplimiento de los objetivos

### 2. Responsable del proceso.

Director UEB Servicios Técnicos.

### 3. Términos y definiciones.

**SIG:** Sistema integrado de gestión de la Calidad y el Medio Ambiente para dirigir y controlar al CEDEMA con respecto a la calidad y el medio ambiente dentro de los límites que establece el propio sistema.

**TIC:** Tecnología de la información y la comunicación.

### 4. Límites del proceso.

Véase anexo 1 Diagramas de flujo

### 5. Actividades del proceso

Ver Anexo 1. Diagrama de flujo. Servicios Técnicos.

### 6. Propiedad del Cliente. Ver Anexo Propiedad del cliente en la FP05 Innovación y Desarrollo

### 7. Procesos con los que interactúa.

Entradas:

| Proveedores             | Entrada                                                                                                                                                                |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de la dirección | Manual Integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, procedimientos, fichas de procesos, registros e instrucciones técnicas elaboradas o revisadas y aprobadas. |
|                         | Documentos externos del sistema registrados                                                                                                                            |
|                         | Indicaciones para el control de nuevos registros.                                                                                                                      |
|                         | Plan de prevención de riesgos y oportunidades                                                                                                                          |
|                         | Establecimiento de acciones de mejora                                                                                                                                  |
|                         | Programa de auditorías.                                                                                                                                                |
|                         | Listado de auditores internos.                                                                                                                                         |
|                         | Plan de auditorías.                                                                                                                                                    |
|                         | Actas de las reuniones de revisión por la dirección                                                                                                                    |
|                         | Informes de auditorías.                                                                                                                                                |

|                                                                                   |                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|
|  | <b>FICHA DE PROCESO</b>   | <b>FP06</b>          |
|                                                                                   | <b>Servicios Técnicos</b> | <b>Página 3 de 8</b> |
|                                                                                   |                           | <b>Versión: 3</b>    |

|                             |                                                                                                                                               |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | Reportes de no conformidades                                                                                                                  |
|                             | Política integrada                                                                                                                            |
|                             | Objetivos de la calidad y objetivos medio ambientales actualizados según Programa de Calidad y Programa Ambiental                             |
|                             | Plan de la calidad para implementación de acuerdos de las reuniones de revisión por la dirección                                              |
|                             | Informes de revisión por la dirección                                                                                                         |
|                             | Aspectos ambientales identificados y evaluados                                                                                                |
|                             | Evaluación de los requisitos legales y otros requisitos                                                                                       |
|                             | Control de los equipos para la medición y el seguimiento y los resultados de la planificación, Calibración / Verificación y el mantenimiento. |
|                             | Plan de reducción de desastres y los planes contra incendios                                                                                  |
|                             | Plan de prevención de riesgos y oportunidades                                                                                                 |
| Gestión de capital humano   | Capital humano capacitado                                                                                                                     |
|                             | Resultados de la medición de la eficacia de la capacitación.                                                                                  |
|                             | Matriz de competencia                                                                                                                         |
|                             | Certificación de competencia                                                                                                                  |
|                             | Plan de capacitación                                                                                                                          |
|                             | Resultados de las evaluaciones de desempeño.                                                                                                  |
| Innovación y desarrollo     | Plan de prevención de riesgos y oportunidades                                                                                                 |
|                             | Proyecto de investigación y desarrollo.                                                                                                       |
|                             | Servicio de diseño.                                                                                                                           |
| Gestión Administrativa      | Plan de prevención de riesgos y oportunidades                                                                                                 |
|                             | Solicitud del servicio                                                                                                                        |
|                             | Planificación de los servicios                                                                                                                |
|                             | Requisitos de los clientes externos                                                                                                           |
|                             | Solicitud de respuesta a quejas y reclamaciones de clientes externos                                                                          |
|                             | Documentación contractual                                                                                                                     |
|                             | Selección y evaluación de proveedores                                                                                                         |
|                             | Servicio de Mantenimiento a la infraestructura, excepto el hardware y software de computación.                                                |
| Gestión contable financiera | Recursos materiales                                                                                                                           |
|                             | Recursos financieros.                                                                                                                         |
|                             | Fichas de precio                                                                                                                              |
|                             | Plan de prevención de riesgos y oportunidades                                                                                                 |

|                                                                                   |                           |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|
|  | <b>FICHA DE PROCESO</b>   | <b>FP06</b>       |
|                                                                                   | <b>Servicios Técnicos</b> | Página 4 de 8     |
|                                                                                   |                           | <b>Versión: 3</b> |

|                     |                                                                               |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión Informática | Software-hardware de computación.                                             |
|                     | Mantenimiento al hardware de computación.                                     |
|                     | Instalación y mantenimiento de software empresarial                           |
|                     | Asignación de cuentas de usuario, correo electrónico y servicios de INTERNET. |
|                     | Respaldo de información                                                       |
|                     | Plan de prevención de riesgos y oportunidades                                 |

**Salidas:**

| Salida                                                    | Clientes          |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|
| Demandas de servicios técnicos.                           | Clientes externos |
| Plan de calidad para los servicios técnicos que se preste | Clientes externos |
| Plan de prevención de riesgos y oportunidades             | Procesos          |

**8. Recursos necesarios.**

- Medios básicos: Véase registro de medios básicos de la UEB Servicios Técnicos.
  - Procesador de texto (MS Word)
  - Software COMFAR III Expert
  - Material de oficina según presupuesto del Centro
  - Acceso a impresora
  - Capital humano capacitado que dominen la actividad que se realiza en este proceso, conocimiento del SIG, conocimientos básicos de computación (Word, Correo electrónico, INTERNET, INTRANET) y específicos propios para su actividad.
  - Servicios de TIC
  - Recursos financieros según presupuesto del Centro.

**9. Documentos:**

- Documentos externos aplicables al proceso, registrados en R01-04 Documentos externos aplicables del sistema integrado de gestión (Requisitos legales).
- R05-15 Propiedad del cliente
- R04-12 Documentación primaria para formación de precios
- R04-13 Orden de Trabajo
- R04-14 Notificación de servicio a facturar.

|                                                                                   |                           |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|
|  | <b>FICHA DE PROCESO</b>   | <b>FP06</b>       |
|                                                                                   | <b>Servicios Técnicos</b> | Página 5 de 8     |
|                                                                                   |                           | <b>Versión: 3</b> |

- R04-15 Producción en proceso
- P06-01 Servicios Técnicos
- IT06-01 Evaluación de conformidad
- IT06-02 Asesoría consultoría
- IT06-03 Diseño de consultoría temática
- R06-01 Plan de Calidad para el Servicio Técnico
- R06-02 Control de cumplimiento del plan de calidad
- R06-03 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso de Servicios Técnicos
- R06-04 Certificado conformidad de los servicios técnicos.
- R06-06 Características del Diseño y Desarrollo de la Consultoría Temática
- R06-07 Control del Diseño y Desarrollo de la Consultoría Temática
- R06-08 Calificaciones de la Consultoría Temática
- R06-09 Verificación del Diseño de la Consultoría Temática

## 10. Indicadores.

| Denominación                                                        | Unidad de medida | Forma de cálculo                                                                                                                                                                                             | Criterio  |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Cumplimiento del plan de Calidad para los servicios Técnicos (CPC)  | %                | $CPC = \frac{ACT}{AP} \times 100$ ACT: Actividades cumplidas en tiempo<br>AP: Actividades planificadas<br><b>NOTA: Las actividades que se incumplen por responsabilidad del Cliente no son consideradas.</b> | CPC ≥ 90% |
| Cumplir con el plan de ventas de la UEB<br><b>INVALIDANTE</b>       | %                | $CO = \frac{OC}{NO} \times 100$ Plan de ventas aprobado y desglosado por meses                                                                                                                               | 100%      |
| Cumplimiento de la documentación primaria para formación de precios |                  | $CNC = \frac{NCumplidas}{NCaprobadas} \times 100$                                                                                                                                                            | CNC ≥ 90% |

## 11. Evaluación de la eficacia

El jefe de proceso evalúa la eficacia del proceso dos veces al año.

|                                                                                   |                           |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
|  | <b>FICHA DE PROCESO</b>   | <b>FP06</b>                 |
|                                                                                   | <b>Servicios Técnicos</b> | Página <b>6</b> de <b>8</b> |
|                                                                                   |                           | <b>Versión: 3</b>           |

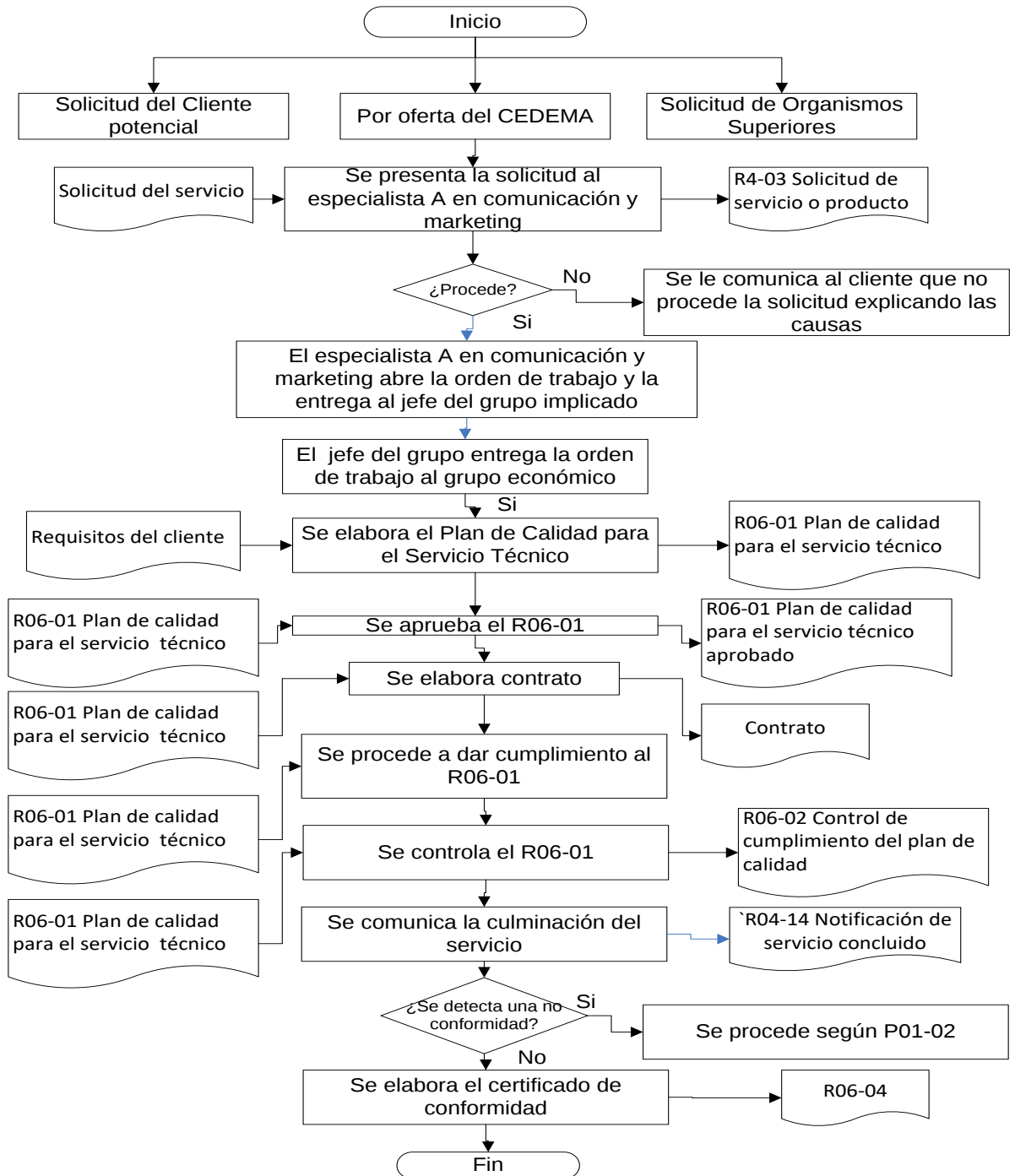
Criterio: El proceso se evalúa de eficaz si el 80 % de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes.

Los resultados se registran en el *R6-03 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso de servicios técnicos*. (ANEXO 2)

|                                                                                   |                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|
|  | <b>FICHA DE PROCESO</b>   | <b>FP06</b>          |
|                                                                                   | <b>Servicios Técnicos</b> | <b>Página 7 de 8</b> |
|                                                                                   |                           | <b>Versión: 3</b>    |

## Anexo 1. Diagrama de Flujo

### Pr06 Servicio Técnico



|                                                                                   |                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|
|  | <b>FICHA DE PROCESO</b>   | <b>FP06</b>          |
|                                                                                   | <b>Servicios Técnicos</b> | <b>Página 8 de 8</b> |
|                                                                                   |                           | <b>Versión: 3</b>    |

**Anexo 2. R06-03 Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso de Servicio Técnico.**

|                                                                                                                                                                                                        | REGISTRO                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |           | R06-03     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Resultados de la evaluación de la eficacia del proceso de Servicio Técnico |                                                                                                                                                                                                                 |           |            |
| Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                             | Unidad de medida                                                           | Método de cálculo                                                                                                                                                                                               | Criterio  | Resultados |
| Cumplimiento del plan de Calidad para los servicios Técnicos (CPC)                                                                                                                                                                                                                      | %                                                                          | $CPC = \frac{ACT}{AP} \times 100$<br>ACT: Actividades cumplidas en tiempo<br>AP: Actividades planificadas<br><b>NOTA: Las actividades que se incumplen por responsabilidad del Cliente no son consideradas.</b> | CPC ≥ 90% |            |
| Cumplir con el plan de ventas de la UEB<br><b>INVALIDANTE</b>                                                                                                                                                                                                                           | %                                                                          | $CO = \frac{OC}{NO} \times 100$<br><br>Plan de ventas aprobado y desglosado por meses                                                                                                                           | 100%      |            |
| Cumplimiento de la documentación primaria para formación de precios                                                                                                                                                                                                                     | %                                                                          | $CNC = \frac{NC_{cumplidas}}{NC_{aprobadas}} \times 100$                                                                                                                                                        | CNC ≥ 90% |            |
| Para los servicios técnicos que no hayan concluido en la fecha de realización del control de la eficacia, se evalúan las actividades cuya fecha de conclusión sean anteriores a la realización del control. Si alguno de los indicadores no procede se indica en la columna resultados. |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                 |           |            |
| <b>Criterio: El proceso se evalúa de eficaz si el 80 % de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes.</b>                                                                                                                           |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                 |           |            |
| <b>Conclusiones: El proceso es</b> Eficaz _____      No eficaz _____                                                                                                                                                                                                                    |                                                                            |                                                                                                                                                                                                                 |           |            |
| ELABORADO                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nombre:                                                                    | Firma:                                                                                                                                                                                                          | Fecha     |            |
| APROBADO                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nombre:                                                                    | Firma:                                                                                                                                                                                                          | Fecha     |            |

**Metodología de Llenado.**

Se explica por sí solo

| Criterios para el control y confección del registro. |                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Acceso</b>                                        | El esp. B en gestión de la calidad, jefe de proceso de servicio técnico, jefe del proceso gestión administrativa y jefe de grupo. |
| <b>Responsable</b>                                   | Jefe de proceso de Servicios Técnicos                                                                                             |
| <b>Archivo</b>                                       | Oficina del jefe de Servicios Técnicos                                                                                            |
| <b>Conservación</b>                                  | Por 5 años.                                                                                                                       |