|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUBDIRECCIÓN**  **TÉCNICA** | **VINCULACIÓN** | **JEFE DE DEPTO.**  **ASIST. TEC. Y MANTTO** | **RECURSOS MATERIALES** | **ADMON. DE CALIDAD** | **TÉCNICO** | **FINANCIERO** |

SOLICITUD DE SERVICIO

1

RECIBE Y VERIFICA SOLICITUD DE SERVICIO

NO

1

2

SI

3

REUNIÓN CON PERSONAL TÉCNICO

ASEGURARSE DE QUE SE TIENE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL Y HERRAMIENTAS NECESARIAS

4

NO

2

SI 5 6

SE REALIZA DIAGNÓSTICO

ENVÍO DE LISTA DE INSUMOS Y REFACCIONES

8

7

RECEPCIÓN DEL COSTO Y REALIZACIÓN DEL PRESUPUESTO

ENVIO DEL COSTO

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUBDIRECCIÓN**  **TÉCNICA** | **VINCULACIÓN** | **JEFE DE DEPTO.**  **ASIST. TEC. Y MANTTO** | **RECURSOS MATERIALES** | **ADMON. DE CALIDAD** | **TÉCNICO** | **FINANCIERO** |

ENTREGA PRESUPUESTO AL CLIENTE

9 7

ACEPTA EL CLIENTE EL PRESUPUESTO

10

NO

8

11

ENVIO DE RESPUESTA DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

SI 12 NO

RECEPCIÓN DE DEPÓSITO

9

SE INFORMA QUE ACEPTA PRESUPUESTO EL CLIENTE

13 14 SI

RECIBE REQUISICIONES

GENERA REQUISICIONES

14 15

RECIBE EL MATERIAL Y LO ENVÍA AL TÉCNICO

SUMINISTRA EL MATERIAL

17 16

NO

MATERIAL ES ACEPTADO

18

SI

RECIBE EL MATERIAL

17 19

15

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUBDIRECCIÓN**  **TÉCNICA** | **VINCULACIÓN** | **JEFE DE DEPTO.**  **ASIST. TEC. Y MANTTO** | **RECURSOS MATERIALES** | **ADMON. DE CALIDAD** | **TÉCNICO** | **FINANCIERO** |

20

REALIZA EL SERVICIO

22

FINALIZA EL SERVICIO

21

SE REALIZA LA SOLICITUD PARA PRUEBA DE EQUIPO

23

REVISAR Y CONTROLAR LOS CAMBIOS PARA LA PRODUCCIÓN O LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

24

SE REALIZA LA PRUEBA DE EQUIPO DE VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN CON EL TÉCNICO

NO

19

24

26 25 SI

RECIBE RELACIÓN DE LOS EQUIPOS TERMINADOS y NO REPARADOS

NOTIFICA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO

28

ENTREGA DE EQUIPO AL CLIENTE

INFORMA AL CLIENTE

27

29

REALIZA ENCUESTA INTERNA DE SERVICIO

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUBDIRECCIÓN**  **TÉCNICA** | **VINCULACIÓN** | **JEFE DE DEPTO.**  **ASIST. TEC. Y MANTTO** | **RECURSOS MATERIALES** | **ADMON. DE CALIDAD** | **TÉCNICO** | **FINANCIERO** |

30

DETERMINAR Y SELECCIONAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

CONSERVA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LOS RESULTADOS

31

IMPLEMENTA CUALQUIER ACCION DE MEJORA PARA LA SATISFACCION DEL CLIENTE

32

MEJORAR CONTINUAMENTE LA CONVENIENCIA, ADECUACIÓN Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

33

CUANDO OCURRA UNA NO CONFORMIDAD, DEBE REACCIONAR ANTE LA NO CONFORMIDAD

34

NO

23

SI

TOMAR ACCIONES PARA CONTROLARLA Y DIRIGIRLA; HACER FRENTE A LAS CONSECUECIAS

35

DETERINAR LAS CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD, O CUALQUIER NO CONFORMIDAD POTENCIALMENTE A OCURRIIR

36

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SUBDIRECCIÓN**  **TÉCNICA** | **VINCULACIÓN** | **JEFE DE DEPTO.**  **ASIST. TEC. Y MANTTO** | **RECURSOS MATERIALES** | **ADMON. DE CALIDAD** | **TÉCNICO** | **FINANCIERO** |

CONSERVAR LA INFOMACIÓN DOCUMENTADA COMO EVIDENCIA DE LA NATURALEZA DE LAS NO CONFORMIDADES Y LOS RESULTADOS DE CUALQUIER ACCION CORRECTIVA

CONSIDERACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL ANALISIS Y LA EVALUACIÓN, PARA DETERMINAR SI HAY NECESIDADES U OPORTUNIDADES COMO PARTE DE LA MEJORA CONTINUA

37

38

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** |  | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** |
| Inicio |  | Emite y envía por escrito por escrito o vía electrónica, la solicitud de mantenimiento a equipo a la Subdirección técnica. | Vinculación |
| 1.Solicitud de servicio | 1 | Recibe la solicitud de mantenimiento de equipos emitida por el Dpto. de Vinculación y la canaliza de Asistencia técnica y mantenimiento | Subdirección técnica |
| 2. Recepción de la solicitud de  servicio | 2 | \*Recibe la solicitud de mantenimiento emitida y verifica si es posible realizar a cabo el mantenimiento.  \*Si procede la realización del mantenimiento, continua la actividad en el punto 3.  \*Si no procede la realización del mantenimiento, termina el proceso. | Jefe del depto. Asist. Téc. y Mantto. |
| 3. Análisis de servicio | 3 | Se realiza el análisis de la Asistencia técnica y mantenimiento al equipo y se convoca a una reunión con el personal técnico del área correspondiente para la asignación del equipo. |
| 4. Asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos del  cliente | 4 | El jefe de Dpto. corrobora con su personal técnico si tienen los conocimientos y el equipo para llevar a cabo el mantenimiento del equipo. |
| 5. Se realiza diagnostico | 5 | Se recibe una confirmación de parte del cliente de los requerimientos de la orden de trabajo. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 6. Envió de lista de insumos y refacciones | 6 | El Jefe del Dpto. enviará al Dpto. de Recursos Materiales la relación de material necesario para el Servicio para que sea cotizado y adquirido.  Si no es posible llevar a cabo el servicio, después del análisis, termina el proceso. | Recurso Materiales |
| 7.Envió del costo | 7 | Recibe la relación de material necesaria para realizar el mantenimiento a equipo y realiza la cotización. Entrega la cotización al Dpto. de Asistencia técnica y mantenimiento. | Recursos Materiales |
| 8.Recepción del costo y elaboración de presupuesto | 8 | Recibe la cotización de materiales y la entrega a la Subdirección técnica para que elabore el presupuesto del servicio que se le entregara al cliente. | Jefe del depto. Asist. Téc. y Mantto |
| 9. Entrega presupuesto al cliente | 9 | Se Entrega el presupuesto al cliente para que tenga conocimiento de su contenido | Vinculación |
| 10 Acepta el cliente el presupuesto | 10 | El cliente informa que esta de acuerdo con la cotización del presupuesto y Acepta todo lo que conlleva el presupuesto | Subdirección tecnica |
| 11 Envió de respuesta de aceptación del cliente | 11 | Se informa que el cliente Acepta el presupuesto otorgado | Vinculación |
| 12. Recepción del deposito | 12 | Se recibe el deposito por parte del cliente | Financieros |
| 13. Se informa que el cliente ha aceptado el presupuesto | 13 | El jefe del departamento se informa que se ha autorizado el presupuesto por parte del cliente | Jefe del depto. Asist. Téc. y Mantto. |
| 14. Genera requisiciones | 14 | El jefe del departamento de Asistencia Tecnica y mantenimiento genera las requisiciones para ser enviadas al departamento de Recursos Materiales | Jefe del depto. Asist. Téc. y Mantto |
| 15. Recibe requisiciones | 15 | El departamento de Recursos Materiales recibe las requisiciones realizadas por el jefe del departamento de Asistencia Técnica y Mantenimiento. | Recursos Materiales |
| 16. Suministra el material | 16 | El departamento de recursos materiales suministra el material al jefe del departamento de Asistencia Técnica y Mantenimiento | Recursos Materiales |
| 17. Recibe el material y lo envia al técnico | 17 | El Jefe del departamento de Asistencia Tecnica y mantenimiento recibe el material necesario para realizar el servicio al equipo y lo envia al técnico | Jefe del depto. Asist. Téc. y Mantto |
| 18. Material es aceptado | 18 | Se cuestiona si el material es el correcto y si se debe aceptar, en caso de que se debe volver a generar requisiciones. | Jefe del depto. Asist. Téc. y Mantto |
| 19. Recibe material | 19 | El técnico recibe el material que nesecitaba para realizer el servicio corrrespondiente a su equipo asignado | Técnico |
| 20. Realiza el servicio | 20 | El técnico asignado realiza el servicio corrrespondiente al equipo | Técnico |
| 21. Finaliza el servicio | 21 | El técnico asignado finaliza el servicio corrrespondiente al equipo | Técnico |
| 22. Realiza la solicitud para prueba de equipo | 22 | El jefe de departamento elabora la solicitud corrrespondiente para que se efectue la prueba de calidad del equipo | Jefe del depto. de Asist. Tec. y Mantto |
| 23. Revisar y controlar los cambios para la producción o prestación del servicio | 23 | Se revisa los posibles cambios que puedan afectar la prestación del servicio al equipo | Admon. de Calidad |
| 24. Se realiza la prueba de equipo junto con el técnico | 24 | El departamento de Calidad realiza la prueba de calidad del equipo junto con asistencia del técnico asignado para su mantenimiento. | Admon de Calidad.  Técnico |
| 25. Notifica conclusión del servicio | 25 | El jefe del departamento de Asistencia Tecnica y Mantenimiento Notifica al departamento de Vinculación que el servicio que ha realizado y terminado correctamento | Jefe del depto. de Asist. Tec. Y Mantto. |
| 26. Recibe relación de los equipos terminados | 26 | El jefe del departamento de Vinculación recibe una relación que contiene a todos los equipos terminados listos para su entrega | Vinculación |
| 27. Informa al cliente | 27 | El jefe del departamento de Vinculación informa al cliente que se a realizado y terminado el mantenimiento correspondiente. | Vinculación |
| 28. Entrega de equipo al cliente | 28 | Se realiza la entrega del equipo terminado al cliente correspondiente | Jefe del depto. de Asist. Tec. y Mantto. |
| 29. realiza encuesta interna de servicio | 29 | Se lleva a cabo la encuesta del servicio dirigida al cliente para evaluar el servicio otorgado | Jefe del depto. de Asist. Tec. y Mantto. |
| 30. Conserva información documentada de los resultados | 30 | Se conserva información de los resultados que arrojo la encuesta de servicio aplicada al cliente | Jefe del depto. de Asist. Tec. y Mantto. |
| 31. Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora | 31 | Se determina y seleccionar las posibles oportunidades de mejora que puedan ser aplicadas al proceso | Admon. de Calidad |
| 32. Implementar cualquier acción de mejora para la satisfacción del cliente | 32 | Se implementan acciones que puedan mejorar la satisfacción final del cliente para una posible vuelta. | Admon. de Calidad |
| 33. Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. | 33 | Mejorar la forma en que se realiza y se implementa en el Sistema de Gestión de calidad | Admon. de Calidad |
| 34. Cuando ocurra una no conformidad debe reaccionar ante la no conformidad | 34 | En caso de que ocurra una no conformidad se debe reaccionar para contrarestar la no conformidad y el proceso siga mejorando | Admon. de Calidad |
| 35. Tomar acciones para controlarla y dirigirla; hacer frente a las consecuencias | 35 | Se toman acciones para controlar la no conformidad y para que no se extienda por mas tiempo. | Admon. de Calidad |
| 36. Determinar las causas de la no conformidad, o cualquier no conformidad posible a ocurrir | 36 | Se análisa las posibles causas que provoco la no conformidad dentro del proceso y se estudia si se puedan generar mas de este tipo | Admon. de Calidad |
| 37. conservar la información documentada como evidencia de la naturelaza de las no conformidades y los resultados de cualquier acción corrective | 37 | Se conserva la información que compruebe que existio o existe una no conformidad durante el proceso y se conserva los resultados de las acciones para corregir la no conformidad | Admon. de Calidad |
| 38. Consideración de los resultados del análisis | 38 | Se realiza un análisis general del proceso para poder tener una mejora continua y observar los errores junto con los posibles puntos a que se puedan perfeccionar. | Subdirección Tecnica |