

7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Prestación del Servicio

SIMA, planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, conforme a la normativa emitida por la propia SEP. Las condiciones controladas incluyen, en los casos que sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información (normativa) que describa las características del servicio a través de requisitos que se especifican en el presupuesto o en normativas legales.
- b) La disponibilidad de documentos como son procedimientos, instructivos o lineamientos de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado para llevar a cabo los las tareas de prestación de servicio.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

SIMA valida los procesos en cada una de las etapas posteriores a la realización servicio y cumple con los requisitos de postventa establecidos con el cliente llevando un registro de éstos mediante actividades de seguimiento o medición. Esto incluye cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes después de que el servicio se ha prestado y también no conformidades generadas por el cliente

La validación demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

- a) Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos. En el caso de los informes que se entregan a los clientes, estos son verificados y aprobados por el responsable.
- b) Aprobación de equipos y calificación del personal. SIMA cuenta con procedimientos que verifican la capacitación y entrenamiento del personal según lo especificado en el PC 6.2-02.
- c) El uso de métodos y procesos específicos.
- d) Los requisitos de los registros.
- e) Los mecanismos de monitoreo y medición de cada procedimiento.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

SIMA, identifica las etapas del servicio a través de registros y procedimientos, los cuales permiten su identificación y el seguimiento a lo largo de los procedimientos.

Documentos de Referencia:

PC 7.5-01 "Control de la Prestación del Servicio"

Versión:	Fecha:	Confeccionó:	Aprobó:
-----------------	---------------	---------------------	----------------