

 <p> <small> Pte. Libertador 1675 - C.P. X5186CRL - Pita Gracia (Córdoba) Salta 600, Depto 17 - C.P. A5901DCL - Villa María (Córdoba) Salta 600, Depto 17 - C.P. A5901DCL - Villa María (Córdoba) Teléfono: 0351 - 5110760 / 5110761 - E-mail: sima@simas.com.ar </small> </p>	<h1 style="text-align: center;">Trazabilidad de Servicios</h1>	PC 7.2-02
		Hoja 1 de 3

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para la prestación de un servicio y la verificación de trazabilidad.

2. ALCANCE:

Se aplicará a todas las gestiones que se desarrollen desde la recepción de un pedido de cotización hasta el cobro del servicio.

3. REFERENCIAS:

Normas ISO 9001- 2000
 Normas ISO 14001-2004
 Política del Sistema Integrado

4. RESPONSABILIDADES:

4.1 Gerencia

- Recibe el pedido de cotización en forma personal o delegada.
- Establece las contrataciones a través de alianzas estratégicas.
- Elabora el presupuesto en forma personal o delegada.
- Realiza las tareas y/o supervisa.
- Evalúa la trazabilidad en forma personal o delegada.

4.2 Comité de Calidad

- Verificar que la actividad de confección de presupuestos y la actividad de registro, archivo y emisión, cumplan con los requerimientos establecidos en el sistema de Gestión Integrado y lo expresado en el presente procedimiento.

5. DESARROLLO:

SIMA, se dedica fundamentalmente a la Prestación de Servicios de Seguridad y Medio Ambiente, incluyendo mediciones y otras prestaciones que del Servicio se deriven.

Todas las comunicaciones necesarias serán llevadas a cabo de acuerdo al procedimiento **PC 5.5-02 (V2)** a los efectos de mantener fluida información entre la gerencia, las alianzas estratégicas y los clientes.

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

 <p>Pro Libertador 1675 - C.P. X5186CRL - Pita Gracia (Córdoba) Sutiza 600, Depto 17 - C.P. X5901DCL - Villa María (Córdoba) Baldorillo 22517 - P.O. Box 22 - P.O. Box 22 - E-mail: sima@simas.com.ar</p>	<h1 style="text-align: center;">Trazabilidad de Servicios</h1>	PC 7.2-02
		Hoja 2 de 3

5.1 Recepción de un pedido de cotización.

Al recibir el requerimiento de un cliente y/o potencial cliente, sea este telefónicamente, fax, e mail, correspondencia, etc., se dispondrá ha atender dicha solicitud.

Según el tipo de servicio solicitado será necesario establecer las alianzas estratégicas que cubran las áreas involucradas para la prestación según el **R 5.5-01/A**.

5.2 Confección de Presupuesto

Para tal fin se utilizara el registro **R. 7.2- 01/A**.

5.3 Aprobación del Presupuesto.

Una vez finalizada la cotización la misma será revisada y aprobada por la Gerencia, teniendo en cuenta los costos de contrataciones, prestaciones de servicios necesarias y la utilidad.

Se enviara por la vía concertada con el cliente el presupuesto y se pondrá a disposición del cliente y/o potencial cliente ante cualquier inquietud.

Será conveniente en los casos que así lo permitan generar un contacto posterior, con el cliente y/o potencial cliente una vez enviado el presupuesto solicitado.

Sea el presupuesto aprobado o no se deberá llevar el registro en la planilla **R. 7.2-02/A**.

5.4 Desarrollo de Tareas

Luego de la aprobación del presupuesto se deberán establecer las contrataciones correspondientes entre las parte involucradas de la prestación.

Una vez finalizada esta etapa se dará comienzo al desarrollo de las tareas teniendo en cuenta en lo casos que corresponda el **PC 7.5-01**.

5.5 Presentación del Informe o Finalización de las Prestaciones de Servicio

El informe deberá ser entregado según tiempo y forma acordado con el cliente y la fecha deberá quedar registrada en el **R. 7.2-02/A**.

5.6 Confección y Cobro de Factura

La gerencia será la responsable de generar la factura correspondiente teniendo en cuenta los montos y forma de pago acordados en el presupuesto. Se deberá

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

 <p> <small> Pte. Libertador 1675 - CP: X5186CRL - Pita Gracia (Córdoba) Suiza 600, Depto 17 - CP: X5901DCL - Villa María (Córdoba) San Juan 2251 - CP: X510000 - E-mail: seu@sima.net.com.ar </small> </p>	<h1 style="text-align: center;">Trazabilidad de Servicios</h1>	PC 7.2-02
		Hoja 3 de 3

dejar registro de las fechas de entrega de factura y cobro del servicio en el **R. 7.2-02/A**.

5.7 Evaluación a Proveedores

Una vez finalizados los trabajos se deberá realizar la evaluación a proveedores según **R 7.4-02/A** y completar la planilla 7.4-02/A en los casos que corresponda.

6. FRECUENCIA DE APLICACIÓN:

Este procedimiento se aplica cada vez que sea necesario satisfacer a nuestros clientes y/o potenciales clientes de información formal sobre cotización de servicios brindados por SIMA Seguridad, Ingeniería y Medio Ambiente.

7. FRECUENCIA DE REVISION:

Este procedimiento se revisa cada dos años o antes si se considera conveniente.

8. ARCHIVO:

Este procedimiento se archiva como copia en papel con la nomenclatura **PC 7.7-01**, en la oficina administrativa de SIMA Seguridad, Ingeniería y Medio Ambiente en la carpeta "7.Control Operativo. Ventas", y como archivo electrónico en el servidor de la oficina administrativa de SIMA Seguridad, Ingeniería y Medio Ambiente en el directorio "Aseguramiento de Calidad y Satisfacción al Cliente" y en la carpeta "7. Control Operativo".

9. DISTRIBUCIÓN:

Este instructivo se distribuye según lo especificado en el punto 5.5 del **PC 4.2-02**

10.ANEXOS:

R 7.2-01/A "Presupuesto"

R 7.2-01/B V2 "Master List de Presupuesto y Trazabilidad"

Versión:	Fecha:	Confecionó:	Aprobó:
-----------------	---------------	--------------------	----------------